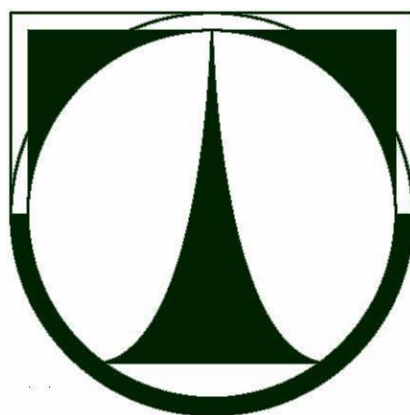


**TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI**  
**Ekonomická fakulta**



**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**2011**

**Bc. Markéta Pailová**

# **TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI**

## **Ekonomická fakulta**

Studijní program: N 6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: Podniková ekonomika

### **Komparace produktů přímého bankovníctví u vybraných bank**

### **Comparison of the Direct Banking products in selected banks**

DP-EF-KFÚ-2011-48

Bc. Markéta Pailová

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Helena Jáčová, Ph.D., Katedra financí a účetnictví

Konzultant: Ing. Jana Rychtecká, KS Kolbenschmidt Czech Republic, a.s.

Počet stran: 119

Počet příloh: 1

Datum odevzdání: 3. 5. 2011

# Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 - školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé diplomové práce a konzultantem.

V Chrastavě, 2. 5. 2011

## **Anotace**

Tato diplomová práce je zaměřena na analýzu produktů přímého bankovníctví u vybraných bank. Jejím cílem je podat ucelený přehled jeho jednotlivých kanálů v dnešní široké nabídce, rozbor nabízených služeb přímého bankovníctví u zvolených bank a poté vyhodnocení nejvýhodnějšího kanálu a banky pro klienta. V teoretické části je vymezen pojem přímé bankovníctví, definovány jeho charakteristické rysy, jeho rozvoj a nejčastěji nabízené služby. Dále jsou zde přiblíženy jednotlivé kanály přímého bankovníctví a přehledně uspořádány jejich výhody a nevýhody. Praktická část je zaměřena na konkrétní produkty pro občana od vybraných bank a jimi poskytované služby klientům. Rozhodla jsem se pro komparaci bank různých velikostí a zvolila si Komerční banku za zástupce velkých bank, GE Money Bank za střední banky, Fio banku za malé banky a ještě jsem přidala mBank pro srovnání nabídky přímého bankovníctví u tradičních bank s čistě elektronickou bankou. Jednotlivé kanály přímého bankovníctví daných bank jsou mezi sebou porovnávány dle rozsahu poskytovaných služeb a výše nákladů a následně je vybrána nejlepší varianta. Poslední část práce je věnována vyhodnocení odpovědí respondentů z dotazníku.

## **Klíčová slova**

Přímé bankovníctví; samoobslužný terminál; platební karta; telefonní bankovníctví; GSM bankovníctví; WAP bankovníctví; JAVA bankovníctví; PDA bankovníctví; internetové bankovníctví; homebanking; příkaz k úhradě; trvalý příkaz.

## **Annotation**

This diploma thesis is focused on the analysis of Direct Banking products at selected banks. Its aim is to provide comprehensive overview of the various channels in today's wide selection, analysis of Direct Banking services offered by selected banks and then evaluate the most convenient channel and bank for the client. In the theoretical part there is definition of Direct Banking, define its characteristics, its development and the most frequently offered services. There are described various channels of direct banking more closely and digested their advantages and disadvantages. The practical part is focused on specific products for citizen from selected banks and the services which are provided to clients. I decided to compare banks of different sizes and chose Komerční banka as a representative of large banks, GE Money Bank as middle-sized bank, Fio bank for small banks and I added mBank for comparison of Direct Banking offer for traditional banks with purely electronic bank. Particular Direct Banking channels of the banks are compared with each other according to the range of services and cost and then the best option is selected. The last part is devoted to the evaluation of respondent answers from the questionnaire.

## **Keywords**

Direct banking; self-service terminal; credit card; phone banking; GSM banking; WAP banking; JAVA banking; PDA banking; internet banking; homebanking; payment order; standing order.

## Poděkování

Ráda bych upřímně poděkovala PhDr. Ing. Heleně Jáčové, Ph.D., za vedení mé diplomové práce a především za její strávený čas, trpělivost, neustálou ochotu a poskytování cenných rad a zkušeností, které mi tímto věnovala.

# Obsah

<b>Obsah.....</b>	<b>9</b>
<b>Seznam ilustrací .....</b>	<b>11</b>
<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>12</b>
<b>Seznam použitých značek, zkratek a symbolů .....</b>	<b>13</b>
<b>Úvod.....</b>	<b>14</b>
<b>1 Komunikace bank se zákazníkem prostřednictvím moderních komunikačních technologií .....</b>	<b>15</b>
1.1 Definice přímého bankovníctví a jeho charakteristické rysy .....	15
1.2 Rozvoj přímého bankovníctví.....	17
1.2.1 Požadavky klientů .....	18
1.2.2 Snížení nákladů .....	18
1.2.3 Prudký vývoj telekomunikačních prostředků .....	19
1.3 Výhody a nevýhody přímého bankovníctví.....	19
1.3.1 Výhody pro klienty.....	19
1.3.2 Výhody pro banky .....	20
1.3.3 Nevýhody pro klienty .....	20
1.3.4 Nevýhody pro banky .....	20
1.4 Zřízení přímého bankovníctví .....	21
<b>2 Nástroje přímého bankovníctví a jejich charakteristika .....</b>	<b>23</b>
2.1 Samoobslužný terminál .....	23
2.1.1 Typy samoobslužných zařízení.....	25
2.1.2 Výhody a nevýhody samoobslužných zón.....	26
2.2 Platební karty .....	26
2.2.1 Vydavatelé platebních karet.....	27
2.2.2 Druhy platebních karet .....	28
2.2.3 Výběr hotovostních prostředků z bankomatu a platba platební kartou .....	31
2.2.4 Výhody a nevýhody platebních karet .....	33
2.3 Telefonní bankovníctví.....	34
2.3.1 Výhody a nevýhody telefonního bankovníctví .....	37
2.4 GSM bankovníctví .....	38
2.4.1 Rozdělení GSM bankovníctví.....	39
2.4.2 Výhody a nevýhody GSM bankovníctví .....	40
2.5 WAP bankovníctví .....	41
2.6 JAVA bankovníctví .....	42
2.6.1 Výhody a nevýhody JAVA bankovníctví.....	44
2.7 PDA bankovníctví .....	44
2.8 Internetové bankovníctví .....	46
2.8.1 Bezpečnost internetového bankovníctví.....	47
2.8.2 Výhody a nevýhody internetového bankovníctví.....	49
2.9 Homebanking .....	50
2.9.1 Výhody a nevýhody homebankingu.....	51
<b>3 Nabídka produktů přímého bankovníctví u vybraných bank .....</b>	<b>53</b>
3.1 Nabídka produktů přímého bankovníctví u Komerční banky .....	53
3.1.1 Charakteristika Komerční banky .....	53
3.1.2 Platební karty Komerční banky.....	54

3.1.3 Expresní linka Komerční banky .....	61
3.1.4 Expresní linka Plus .....	62
3.1.5 Mobilní banka .....	63
3.1.6 Mojebanka .....	64
3.2 Nabídka produktů přímého bankovníctví u GE Money Bank .....	67
3.2.1 Charakteristika GE Money Bank .....	68
3.2.2 Platební karty GE Money Bank .....	68
3.2.3 Telefon Banka .....	72
3.2.4 Mobil Banka .....	73
3.2.5 Internet Banka .....	76
3.3 Nabídka produktů přímého bankovníctví u Fio banky .....	78
3.3.1 Charakteristika Fio banky .....	78
3.3.2 Platební karty Fio banky .....	79
3.3.3 Internetbanking Fio .....	80
3.4 Nabídka produktů přímého bankovníctví u mBank .....	81
3.4.1 Charakteristika mBank .....	81
3.4.2 Platební karty mBank .....	82
3.4.3 mLinka .....	83
3.4.4 Internetové bankovníctví .....	83
<b>4 Komparace produktů přímého bankovníctví u vybraných bank .....</b>	<b>86</b>
4.1 Komparace debetních platebních karet .....	86
4.2 Komparace telefonního bankovníctví .....	91
4.3 Komparace mobilního bankovníctví .....	93
4.4 Komparace internetového bankovníctví .....	94
4.5 Případová studie .....	95
4.5.1 Případová studie u Komerční banky .....	95
4.5.2 Případová studie u GE Money Bank .....	98
4.5.3 Případová studie u Fio banky .....	99
4.5.4 Případová studie u mBank .....	100
4.5.5 Vyhodnocení nejvýhodnější varianty .....	100
4.6 Vyhodnocení dotazníku .....	101
<b>Závěr .....</b>	<b>109</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>112</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>117</b>



## Seznam ilustrací

<b>Obr. 1:</b> Postup při zřízení služeb přímého bankovníctví	22
<b>Obr. 2:</b> Možnosti komunikace s bankou	23
<b>Obr. 3:</b> Samoobslužný terminál Poštovní spořitelny	25
<b>Obr. 4:</b> Průběh transakce provedené kartou a její zúčtování	33
<b>Obr. 5:</b> Komunikace pomocí živého telefonního bankéře	35
<b>Obr. 6:</b> Komunikace s bankou prostřednictvím IVR	36
<b>Obr. 7:</b> Schéma hlavní nabídky Expresní linky Komerční banky	37
<b>Obr. 8:</b> Komunikace s bankou prostřednictvím GSM SIM Toolkit	40
<b>Obr. 9:</b> Komunikace s bankou prostřednictvím WAP	41
<b>Obr. 10:</b> Ukázka aplikace Mobilní banka v mobilním telefonu	43
<b>Obr. 11:</b> Ukázka PDA bankovníctví	45
<b>Obr. 12:</b> Komunikace klienta a banky prostřednictvím internetu	47
<b>Obr. 13:</b> Ukázka homebankingu u Komerční banky	51
<b>Obr. 14:</b> Údaje na platební kartě nezbytné pro provedení transakce přes internet	60
<b>Obr. 15:</b> Schéma Telefon Banky	73
<b>Obr. 16:</b> Schéma nabídky Mobil Banky u operátora T-Mobile	75
<b>Obr. 17:</b> Označení obchodů umožňujících nákup přes mPeníze	85
<b>Obr. 18:</b> Rozdělení počtu dotazovaných podle věkových kategorií	102
<b>Obr. 19:</b> Rozdělení počtu dotazovaných podle pohlaví	102
<b>Obr. 20:</b> Vedení účtu u bankovních institucí	103
<b>Obr. 21:</b> Nejdůležitější kritérium pro muže při výběru banky	104
<b>Obr. 22:</b> Nejdůležitější kritérium pro ženy při výběru banky	105
<b>Obr. 23:</b> Jednotlivé využívané formy přímého bankovníctví	106
<b>Obr. 24:</b> Spokojenost dotazovaných s využívaným kanálem PB	107
<b>Obr. 25:</b> Četnost používání platebních karet	108

## Seznam tabulek

<b>Tab. 1:</b> Výhody a nevýhody samoobslužných zón	26
<b>Tab. 2:</b> Výhody a nevýhody platebních karet	34
<b>Tab. 3:</b> Výhody a nevýhody telefonního bankovníctví	38
<b>Tab. 4:</b> Výhody a nevýhody GSM bankovníctví	40
<b>Tab. 5:</b> Výhody a nevýhody WAP bankovníctví	42
<b>Tab. 6:</b> Výhody a nevýhody JAVA bankovníctví	44
<b>Tab. 7:</b> Výhody a nevýhody PDA bankovníctví	46
<b>Tab. 8:</b> Výhody a nevýhody internetového bankovníctví	50
<b>Tab. 9:</b> Výhody a nevýhody homebankingu	52
<b>Tab. 10:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím platebních karet	54
<b>Tab. 11:</b> Přehled karet a jejich vhodnost pro platby přes internet	60
<b>Tab. 12:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím PB od KB	65
<b>Tab. 13:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím platebních karet	69
<b>Tab. 14:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím PB od GEMB	77
<b>Tab. 15:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím PK Fio banky	79
<b>Tab. 16:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím Internetbankingu Fio	81
<b>Tab. 17:</b> Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím PB od mBank	84
<b>Tab. 18:</b> Komparace debetních embosovaných platebních karet	86
<b>Tab. 19:</b> Komparace debetních elektronických platebních karet	89
<b>Tab. 20:</b> Komparace debetních virtuálních platebních karet	91
<b>Tab. 21:</b> Komparace telefonního bankovníctví	91
<b>Tab. 22:</b> Komparace mobilního bankovníctví	93
<b>Tab. 23:</b> Komparace internetového bankovníctví	94
<b>Tab. 24:</b> Komparace mobilního bankovníctví u Komerční banky	96
<b>Tab. 25:</b> Komparace internetového bankovníctví u Komerční banky	97
<b>Tab. 26:</b> Komparace mobilního bankovníctví u GE Money Bank	98
<b>Tab. 27:</b> Komparace internetového bankovníctví u GE Money Bank	98
<b>Tab. 28:</b> Komparace internetového bankovníctví u Fio banky	99
<b>Tab. 29:</b> Komparace internetového bankovníctví u mBank	100
<b>Tab. 30:</b> Komparace nejvýhodnějších variant vedení účtu pro paní Novou	100
<b>Tab. 31:</b> Vedení účtu u bankovních institucí	103
<b>Tab. 32:</b> Nejdůležitější kritérium pro ženy a muže při výběru banky	105

## Seznam použitých zkratek, značek a symbolů

AES	Advanced Encryption Standard
AMEX	American Express
CD	Compact Disc
CVC	Card Verification Code
CVV	Card Verification Value
č.	číslo
ČSOB	Československá obchodní banka, a.s.
EDGE	Enhanced Data Rates Evolution
GE	General Electric
GPRS	General Packet Radio Service
GSM	Global System for Mobile
IČO	identifikační číslo
IKS KB	Investiční kapitálová společnost Komerční banky
ISIC	International Student Identity Card
ISO	International Organization for Standardization
IVR	Interactive Voice Response
JBC	Japan Credit Bureau
KB	Komerční banka
PAC	Personalized Adaptive Coding
PB	přímé bankovníctví
PC	Personal Computer
PDA	Personal Digital Assistant
PIN	Personal Identification Number
PVC	polyvinylchlorid
s.	strana
Sb.	sbírka
SSL	Secure Sockets Layer
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
USB	Universal Serial Bus
VIP	Very Important Person
WAP	Wireless Access Point
www	World wide web

# Úvod

Bankovníctví v minulosti prošlo skutečně obrovským rozvojem, než dosáhlo podoby, ve které ho známe dnes. Osobní styk byl dříve velkým omezením pro komunikaci bank se svými klienty. V současnosti už nemusí být nikdo vázaný otevírací dobou poboček či jejich umístěním. S rostoucí důvěrou lidí k novému způsobu bankovníctví začalo postupně upadat tradiční bankovníctví, což ovšem rozhodně neznamená konec bankovních poboček. Stále tu jsou určité služby, které není možné provést bez osobních bankéřů, a stále tu je určitý počet lidí, kteří odmítají přijmout tento druh bankovníctví, ať už je to kvůli obavám z technické složitosti, bezpečnosti jejich účtu či kvůli svým zvyklostem.

Prostřednictvím přímého bankovníctví si může kdokoli rychle ověřovat různé informace, zadávat příkazy či využívat spoustu dalších bankovních služeb, a to kdykoliv a odkudkoliv. Stačí pouze, aby si zvolil jeden z jeho kanálů, a může mít přístup ke svému účtu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce v pohodlí svého domova. Odpadly časy, kdy lidé spěchali z práce na pobočku, aby si stihli vyřídit platby a další potřebné věci před zavírací dobou. Dnes si každý klient může zvolit způsob, který mu nejlépe vyhovuje. Neexistuje jednotný návod, který kanál je nejvhodnější. Každý člověk má své specifické požadavky, představy či technickou zdatnost, na jejichž základě se nakonec rozhodne.

Cílem mé práce je podat ucelený přehled o dnešní velice široké nabídce produktů přímého bankovníctví, jimi nabízených službách, jejich výhodách a nevýhodách. Formou vzájemné komparace provedu vyhodnocení nabízených produktů u vybraných tradičních bank různých velikostí a zahrnu i banku čistě elektronickou. Mou snahou bude zjistit, jaká z uvedených bank a jaký způsob přímého bankovníctví je pro klienta nejvýhodnější.

# **1 Komunikace bank se zákazníkem prostřednictvím moderních informačních technologií**

Díky prudkému rozvoji informačních a telekomunikačních technologií vzniklo elektronické bankovníctví nebo tzv. e-banking, jež v současné době potlačil tradiční způsob bankovníctví. Tato kapitola je zaměřená na jeho definici a charakteristické rysy, vývoj, výhody a nevýhody oproti tradičnímu bankovníctví a jeho zřízení.

## **1.1 Definice přímého bankovníctví a jeho charakteristické rysy**

Přímé bankovníctví v České republice upravuje zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech ve znění pozdějších předpisů a změn.<sup>1</sup>

Název elektronické neboli přímé bankovníctví označuje elektronickou formu komunikace bank se svými klienty. Tato komunikace může být zprostředkována pomocí pevných telefonních linek, mobilních telefonů, počítačů a internetu.

Přímé bankovníctví umožňuje svým klientům přístup k jejich účtu, aniž by se klienti museli dostavit na pobočku osobně. Klient může komunikovat s bankou odkudkoliv, např. ze svého domu, kanceláře, dovolené či cestou do práce, a to prostřednictvím technických prostředků. Odtud také pochází název tohoto bankovníctví „přímé“, tzn. bez nutnosti návštěvy banky a bez zprostředkování a pomoci bankovního úředníka.<sup>2</sup>

Charakteristické rysy přímého bankovníctví jsou následující:

- k poskytování těchto služeb dochází pomocí elektronického kanálu,

---

<sup>1</sup> Zákon o platebním styku [online]. Dostupný z WWW: <[http://business.center.cz/business/pravo/zakony/platebni\\_styk/](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/platebni_styk/)>.

<sup>2</sup> Přímé bankovníctví [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>>.

- na jedné straně se nachází klient se svým určitým technickým vybavením a dovednostmi, na straně druhé je buď automatický systém banky či pracovník, jež tento systém obsluhuje,
- klient musí být při elektronické komunikaci vždycky jednoznačně identifikovatelný a přístup k účtu a provádění transakcí či jiných požadavků je mu umožněno až po průchodu bezpečnostními procedurami a autorizačními mechanismy.<sup>3</sup>

Přímé bankovníctví i přes veškerou dokonalou techniku nenabízí veškeré bankovní služby, jež nabízejí kamenné pobočky. Důvodem je buď jejich složitost či dokonce nemožnost poskytovat tyto služby bez osobní návštěvy bankéře. Jedná se především o zřízení účtu, zřízení jedné z forem přímého bankovníctví (pokud už není dohodnuto při uzavírání smlouvy o účtu) a dalších. Nejčastějšími službami, jež nabízí přímé bankovníctví, jsou:

- ověřování zůstatků na běžných účtech klienta, nečerpaných částek na kreditních kartách, zůstatků na spořicích a termínovaných účtech, dlužných částek na úvěrech a půjčkách,
- zadávání jednorázových plateb,
- zadávání, změna a zrušení trvalých příkazů,
- zadávání povolení, změnu či zrušení inkas,
- zadávání plateb do zahraničí,
- zasílání minivýpisů za určitý časový úsek faxem, emailem či poštou,
- zasílání upozornění formou SMS zprávy či emailu o pohybu na účtu (klient si může nastavit výši změny na účtu, od které se bude upozornění zasílat),
- ověřování kurzových měn a zasílání informací o kursech vybraných měn,
- ověřování platnosti platební karty a vyžádání nové platební karty,
- ověřování kurzů cenných papírů obchodovaných na veřejných trzích.

Rozsah nabízených služeb se může u každé banky lišit. Zatímco malé banky jsou zaměřené pouze na nejběžnější operace, velké banky se rozhodly využít možností elektronického bankovníctví pro obrovskou škálu bankovních operací. Každý klient se může informovat

---

<sup>3</sup> Elektronické bankovníctví [online]. Dostupný z WWW: <[http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke\\_bankovnictvi.htm](http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778elektronicke_bankovnictvi.htm)>.

o produktech a službách, které jednotlivé banky nabízejí, prostřednictvím informačních telefonních linek, které jsou bezplatné, či na internetových stránkách.

## 1.2 Rozvoj přímého bankovníctví

Elektronické bankovníctví začalo vznikat po obrovském rozmachu informačních technologií během 90. let 20. století a lze ho rozdělit do tří etap. Za první etapu můžeme považovat vznik debetních platebních karet, díky nimž byly provedené platby účtovány okamžitě či s minimálním časovým zpožděním.<sup>4</sup>

Dalším významným krokem bylo zahájení činnosti First Direct Bank v Leedsu, banky, jež obsluhovala své klienty pouze prostřednictvím telefonních linek. Přibližně v té samé době začínali velké banky svým klientům nabízet služby založené na komunikaci pomocí osobního počítače a modemu.<sup>5</sup>

Poslední etapou elektronického bankovníctví je vznik tzv. elektronických peněz, jež znamenají „uloženou hodnotu“ či předplacený platební mechanismus pro provádění plateb prostřednictvím prodejních terminálů, pro přímé transfery mezi dvěma zařízeními nebo otevřené počítačové sítě jako internet.<sup>6</sup> První virtuální bankou na světě se stala Security First Network Bank, jež vznikla 18. 10. 1995. V České republice je jedinou pouze čistě internetovou bankou mBank, u níž její zaměstnanci vůbec nepřicházejí do kontaktu s hotovostními penězi. Veškeré transakce jsou pouze bezhotovostní.

Jestliže přejde banka z běžného bankovníctví na přímé, pak zjistí, že přímé bankovníctví vyžaduje v určitých oblastech odlišný přístup. Jedná se především o jinou klientskou segmentaci, jinou filozofii fungování poboček, jinou filozofii marketingu a služeb a jiný způsob řízení společnosti.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Vývoj elektronického bankovníctví [online]. Dostupný z WWW: <[http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779\\_vyvoj\\_elektronickeho\\_bankovnictvi.htm](http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779_vyvoj_elektronickeho_bankovnictvi.htm)>.

<sup>5</sup> Tamtéž

<sup>6</sup> Tamtéž

<sup>7</sup> PŘÁDKA, M., KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 4

V současné době si klient může už u každé banky zvolit druh elektronického bankovníctví, který mu osobně vyhovuje. Postupně budou rozebrány hlavní důvody, jež vedly k útlumu tradičního vedení bankovníctví ve prospěch elektronického.

### **1.2.1 Požadavky klientů**

Jedním z důvodů rozvoje přímého bankovníctví byly neustále se zvyšující požadavky klientů na bankovní služby. Klienti se s postupem času stávají náročnější, sebevědomější a mobilnější a kladou mnohem větší důraz na ceny než dříve. Většina populace považuje rychlost služeb, jejich kvalitu a úsporu času jako velmi důležitou hodnotu.<sup>8</sup> Velikost této populace závisí na mnoha faktorech, jako např. na vyspělosti dané země či na kulturních, sociálních a politických podmínkách.

Klienti v současné době vyžadují od banky nabídku dvojího druhu. Na jedné straně jednoduché, výhodné, spolehlivé, dostupné běžné služby, jež nevyžadují příliš mnoho vysvětlování a běžný klient je schopný provádět je sám. Takovou nabídku poskytuje právě přímé bankovníctví. Na druhé straně jsou tu vysoce hodnotné služby, jež vyžadují relativně intenzivní poradenství. Ty jsou klientům dostupné na pobočkách jednotlivých bank.<sup>9</sup>

### **1.2.2 Snížení nákladů**

Úspora celkových nákladů banky při umožnění využívání elektronického bankovníctví klientům vychází především ze snížení nákladů na jednu transakci. Není zapotřebí zaměstnávat tolik osobních bankéřů, aby plnili přání svých zákazníků, či zvyšovat množství poboček, což je velmi nákladné. Náklady na elektronické převody jsou nižší než náklady na převody na přepážce.

Na druhou stranu je však nezbytné uskutečnit určité investice do informačních technologií a prostředků, jež umožňují fungování tohoto typu bankovníctví. To však krátkodobě zvýší fixní náklady. Banky totiž ve většině případů po zavedení moderních komunikačních prostředků nejsou schopné okamžitě ušetřit fixní náklady jinde, například propuštěním určitého množství personálu nebo uzavřením části svých poboček. Tato úsporná opatření

---

<sup>8</sup> SOKOLOVSKÝ, Z., Vitální banky, s. 166

<sup>9</sup> Tamtéž



mohou přijít až po relativně dlouhé době, jestliže banka nechce riskovat ztrátu podstatné části své klientely. Úspora nákladů se tedy projeví až po uplynutí určité doby a zejména u těch bank, které operují na velkých trzích nebo globálně.<sup>10</sup>

### **1.2.3 Prudký vývoj telekomunikačních prostředků**

V minulosti došlo k rapidnímu rozvoji veškerých technologických a komunikačních prostředků, jež se samozřejmě odrazilo i v takové sféře, jako je bankovníctví. Díky tomuto celosvětovému rozmachu vznikl nový způsob bankovníctví, který se postupně rozvíjel až do podoby, ve které ho známe dnes.

## **1.3 Výhody a nevýhody přímého bankovníctví**

Nejdříve se zaměříme na výhody přímého bankovníctví, jež plynou klientovi při využívání těchto služeb a na výhody pro banku. Poté uvedeme hlavní nevýhody nejprve pro klienta a pak pro banku.

### **1.3.1 Výhody pro klienty**

Jednou z hlavních výhod přímého bankovníctví je neustálý přístup k peněžním prostředkům. Klienti mohou obsluhovat svůj účet 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Je jedno, kde se klient zrovna nachází. Pomocí vyspělých technologií může provádět transakce téměř kdekoliv.

Související výhodou s neustálým přístupem k účtu je ušetřený čas, který klient získá tím, že nemusí chodit do banky, aby podal platební příkaz či si jen ověřil historii transakcí.

Mezi další velké výhody patří nižší poplatky. Platby pomocí elektronického bankovníctví jsou pro klienty mnohem výhodnější než klasické platby na přepážce banky či na přepážkách České pošty. Banka díky tomu, že ušetří transakční náklady, může pak klientům nabídnout nižší administrační poplatky.

---

<sup>10</sup> PŘÁDKA, M., KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 4

Další výhodou je vyšší transparentnost trhu. Klienti jsou informovanější, protože mají snadný a rychlý přístup k nabídkám jednotlivých bank. Ty jsou zároveň lehce srovnatelné především kvůli uživatelskému komfortu v elektronických médiích.<sup>11</sup>

Nespornou výhodou je také snadná obsluha. Vzhledem k tomu, že klient je z větší části odkázán hlavně sám na sebe a své dovednosti, snaží se banky obsluhu účtu pro klienty co nejvíce usnadnit.

### **1.3.2 Výhody pro banky**

Samozřejmě i pro banky přináší elektronické bankovníctví výhody. Tou hlavní jsou mnohem nižší transakční náklady. Provede-li klient platbu jedním ze způsobů elektronického bankovníctví, stojí to nejen klienta, ale i banku mnohem méně peněžních prostředků.

Další oblastí, ve které banka sníží své náklady, jsou především zaměstnanci. Kdyby banka využívala pouze tradiční způsob bankovníctví, musela by zajistit mnohem větší počet bankéřů pro plynulý provoz na svých pobočkách, aby mohli pomáhat svým klientům s jejich požadavky. Dále pak banka ušetří na prostorách, ať už jsou v jejím vlastnictví či jsou pronajaté, na energiích atd.

### **1.3.3 Nevýhody pro klienty**

Hlavní nevýhodou přímého bankovníctví je nezbytnost vlastnit a umět ovládat určité technické vybavení, které je nezbytné pro obsluhu tohoto bankovníctví. To také některé klienty odradí od využívání těchto služeb a zůstanou u tradičního bankovníctví i přesto, že je pro ně mnohem nevýhodnější.

### **1.3.4 Nevýhody pro banky**

Nevýhodou pro banky jsou vysoké finanční náklady při zavádění potřebných systémů a pro jejich provoz.

---

<sup>11</sup> SOKOLOVSKÝ, Z., Vitální banky, s. 170

Další nevýhodou je bezpodmínečnost jednoznačné identifikace klienta bez osobního kontaktu při využívání elektronického bankovníctví a současně vysoké nároky na bezpečnost.

I přímé bankovníctví má určitá omezení a některé produkty jsou příliš složité, či vyžadují osobní kontakt a je proto nezbytné, aby klient navštívil svého osobního poradce na pobočce své banky.

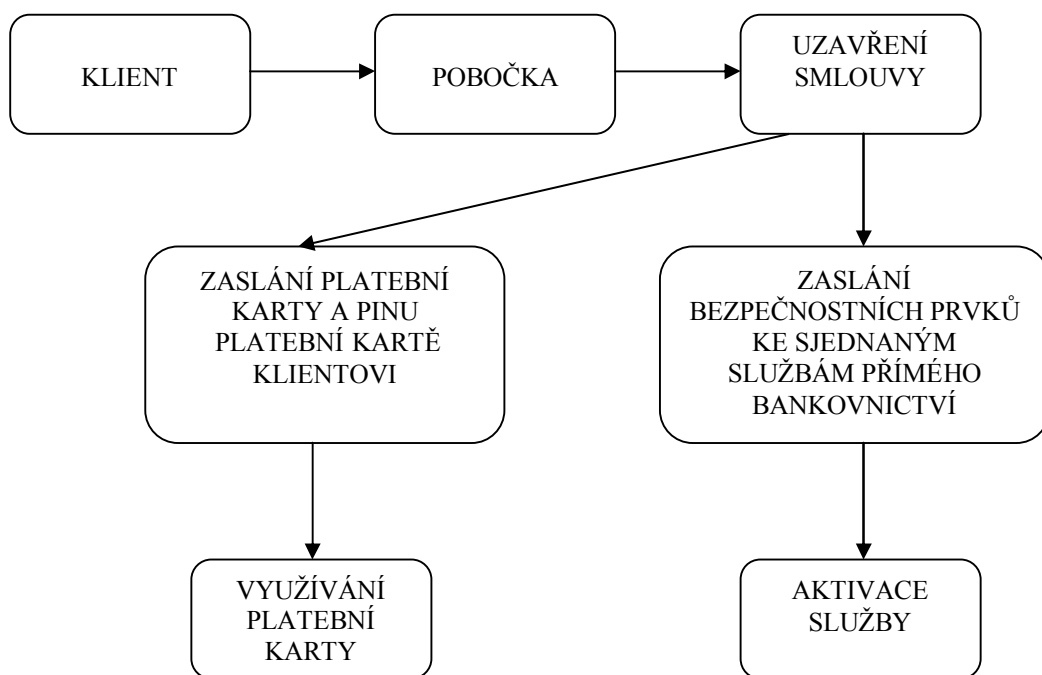
## **1.4 Zřízení přímého bankovníctví**

Hlavním krokem pro zřízení jednoho z kanálů přímého bankovníctví je sepsání smlouvy mezi klientem a bankou o poskytování těchto služeb a podpis smlouvy. V dnešní době už jsou některé formy přímého bankovníctví součástí balíčku, který obsahuje soubor služeb spojených s vlastnictvím a vedením určitého typu účtu.

Aby klient mohl uzavřít smlouvu o zřízení účtu, musí se dostavit na pobočku, protože tato smlouva je vždy v písemné formě. Jakékoliv další změny ve smlouvě vyžadují opětovnou návštěvu domácí pobočky, tzn. pobočky, na které byla smlouva uzavřena (pokud si klient z nějakých důvodů, např. přestěhování, pobočku sám nezměnil).

Součástí smlouvy jsou osobní údaje, jako jsou jméno, příjmení, bydliště a rodné číslo či datum narození. Dále smlouva obsahuje bezpečnostní podmínky, podmínky vedení účtu, pravidla úročení, frekvenci a způsob zasílání výpisů z účtu, případně zmocněné osoby pro spravování účtu a pro používání některé z forem elektronického bankovníctví. Klient by měl klást především důraz na dodržování bezpečnostních podmínek, protože jejich porušení může mít za následek ohrožení bezpečné komunikace klienta a banky.

Po uzavření smlouvy je klientovi na adresu uvedenou ve smlouvě doručena doporučená obálka s platební kartou a obálka s bezpečnostním kódem PIN, který je nezbytný pro používání karty. Dále jsou zaslány bezpečnostní prvky ke sjednaným službám přímého bankovníctví. Mezi tyto prvky patří kód PIN, aktivační kód PAC či heslo. Poté, co klient veškeré nutné náležitosti obdrží, může přistoupit k aktivaci jím zvolené služby elektronického bankovníctví.

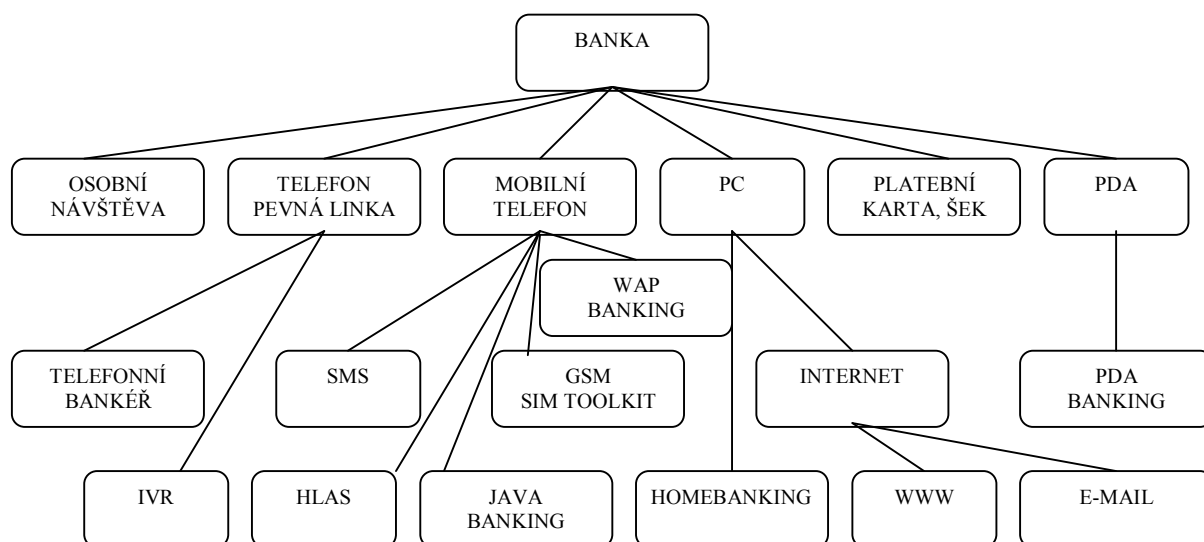


Obr. 1: Postup při zřízení služeb přímého bankovníctví  
Zdroj: vlastní zpracování

## 2 Nástroje přímého bankovníctví a jejich charakteristika

Mezi nástroje přímého bankovníctví můžeme zařadit internetové bankovníctví, homebanking, telefonní bankovníctví, GSM bankovníctví, Java bankovníctví, WAP bankovníctví, PDA bankovníctví, platební karty a samoobslužné zóny. V dalších podkapitolách bude každý z těchto produktů podrobněji rozebrán.

Následující schéma zobrazuje komunikační prostředky klienta s bankou, které dnešní trh nabízí. Zahrnuje jak tradiční bankovníctví ve formě osobní návštěvy, tak i jednotlivé kanály přímého bankovníctví.



Obr. 2: Možnosti komunikace s bankou

Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 5 + vlastní úprava

### 2.1 Samoobslužný terminál

Samoobslužné terminály slouží především klientům, kteří nemají telefonní či internetové bankovníctví. Jejich prostřednictvím mají k dispozici informace o svém účtu, možnost vkládat či vybírat peníze, platit úhrady i složenky. Jak již vyplývá z názvu, klient obsluhuje svůj účet sám, bez přítomnosti bankovního poradce, a to přes dotykovou obrazovku.

Samoobslužná zóna je prostor, který je umístěný na pobočce či expozituře banky. Většinou se zde nachází více druhů samoobslužných zařízení pro potřeby zákazníků a klientům je přístupný 24 hodin denně. K přístupu do samoobslužného terminálu je potřeba platební karta.<sup>12</sup> Klienti se nemusí obávat, že za nimi vejde i někdo jiný, kdo by je mohl ohrozit. Pokud již v zóně nějaký klient je, další se dovnitř nedostane, dokud předchozí klient neopustí zónu.<sup>13</sup>

Počet vkladomatů v České republice od roku 2009 pomalu roste. Stroje jsou plně automatizované, stačí do nich vložit hotovost, kterou následně roztřídí a připíšou na požadovaný účet. V březnu roku 2010 Česká spořitelna představila novinku v oblasti samoobslužných zařízení. Jedná se o zařízení, které nepřijímá ani nevydává hotovost, ale slouží pouze k provádění bezhotovostních transakcí. Kromě běžných transakcí, jako např. příkazu k úhradě či dobítí kreditu na mobilní telefon nabízí ještě dvě další služby. Přes transakční terminál umožňuje klientům zaplatit faktury a účty, které mají čárový kód. Ten se přiloží ke čtečce na terminálu a automaticky se načtou údaje pro platbu. Druhou novinkou, kterou Česká spořitelna uvedla na trh, je pohodlná platba poštovních poukázek typu A. Poukázky se vloží do čtecího otvoru zařízení, terminál poukázku přijme, naskenuje a automaticky vygeneruje příkaz k úhradě. Údaje z poukázky je možné po naskenování ručně změnit, pokud si např. klient přeje pozměnit částku, variabilní symbol, apod.<sup>14</sup> Na obrázku 3 je znázorněn samoobslužný terminál Poštovní spořitelny.

---

<sup>12</sup> Samoobslužná zóna [online]. Dostupný z WWW: <[http://sk.wikipedia.org/wiki/Samoobslu%C5%BEn%C3%A1\\_z%C3%B3na\\_\(banka\)](http://sk.wikipedia.org/wiki/Samoobslu%C5%BEn%C3%A1_z%C3%B3na_(banka))>.

<sup>13</sup> Nahlédněte do míst, kde se stanete sami sobě bankéřem [online]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/nahlednete-do-mist-kde-se-stanete-sami-sobe-bankerem-fh0-/bank.asp?c=A100527\\_153410\\_bank\\_bab](http://finance.idnes.cz/nahlednete-do-mist-kde-se-stanete-sami-sobe-bankerem-fh0-/bank.asp?c=A100527_153410_bank_bab)>.

<sup>14</sup> Banky zavádějí samoobslužné zóny, finanční potřeby vyřídíte kdykoli [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/banky-zavadeji-samoobsluzne-zony/>>.



Obr. 3: Samoobslužný terminál Poštovní spořitelny

Zdroj: Finance [online]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/foto.asp?c=A100527\\_153410\\_bank\\_bab&r=bank&inframe=&strana=1&foto=BAB336333\\_postovka.jpg](http://finance.idnes.cz/foto.asp?c=A100527_153410_bank_bab&r=bank&inframe=&strana=1&foto=BAB336333_postovka.jpg)>.

### 2.1.1 Typy samoobslužných zařízení

Rozlišujeme několik typů samoobslužných zařízení. Jednotlivé typy samoobslužných bankomatů, které se nachází v samoobslužné zóně, jsou:

- kombinovaný bankomat s nočním trezorem, jenž umožňuje hotovostní vklady a hotovostní výběry,
- bankomat se směnářským modulem kombinovaný s depozity, jenž zprostředkovává vklady, směnářské operace a informace o zůstatcích na účtech,
- transakční terminál, který umožňuje vykonávat platební příkazy, povolení k inkasu, převodní příkazy na účtu v kterékoliv bance, dále informace o obratu na účtu za libovolné časové období, výpisy za zvolené období,
- informační terminál, díky němuž může klient získat informace a údaje o svém účtu,
- autosafe, který představuje automatickou bezpečnostní schránku.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Samoobslužná zóna[online]. Dostupný z WWW: <[http://sk.wikipedia.org/wiki/Samoobslu%C5%BEn%C3%A1\\_z%C3%B3na\\_\(banka\)](http://sk.wikipedia.org/wiki/Samoobslu%C5%BEn%C3%A1_z%C3%B3na_(banka))>.

### 2.1.2 Výhody a nevýhody samoobslužných zón

V tabulce jsou uvedeny hlavní výhody a nevýhody samoobslužných zón. Jak je na první pohled vidět, převládají nevýhody, ale i přesto se nedá prospěšnost samoobslužným terminálům upřít a lidé je rádi využívají.

Tab. 1: Výhody a nevýhody samoobslužných zón

Výhody	Nevýhody
rychlé a jednoduché vyřízení základních transakcí	určitá technická zdatnost
klienti nemusí mít zřízené internetové či telefonní bankovníctví	využití pouze pro některé transakce
nepřetržitý přístup	není poskytováno všemi bankami
	nutnost dostavit se na určité místo, kde je samoobslužný terminál umístěn

Zdroj: vlastní zpracování

## 2.2 Platební karty

Platební karty svým držitelům vydává banka, u které má klient vedený účet a uzavřenou smlouvu. Umožňují svým držitelům pohodlně platit v obchodech, restauracích, hotelech a dokonce i na internetu, aniž by museli u sebe mít hotovost. Dále s jejich pomocí klient může ukládat peníze na účet, ověřovat zůstatky peněžních prostředků na účtu, převádět peníze, vybírat hotovost z bankomatů.

Dle všeobecně přijímané definice je platební karta identifikačním dokladem, jejíž rozměry a fyzikální vlastnosti podléhají mezinárodní normě ISO 3554. Zpravidla se vyrábějí ze tří vrstev netoxického PVC o rozměrech 85,6 x 54 x 0,76 mm. Na lícové straně můžeme nalézt platební systém, ke kterému karta náleží, logo banky, číslo karty, období její platnosti a jméno držitele. Číslo platební karty obsahuje 16 až 19 znaků, z nichž první dvě místa určují druh platební karty, dalších pět míst vydavatele karty a posledních 8 až 13 míst slouží k identifikaci držitele karty. Na rubu je umístěn proužek s podpisem držitele karty a magnetický proužek či mikročip, na kterém jsou zaznamenány identifikační údaje pro elektronické transakce.



První platební karta byla vydána roku 1914 společností Western Union Telegraph Company. Jednalo se o tzv. věrnostní kartu, kterou bylo možné využívat k bezhotovostnímu placení pouze v obchodní síti vydávající společnosti. Byla vyrobena z plechu a podobala se vojenským identifikačním štítkům. První univerzální kartu vydala společnost Diners Club International v USA roku 1950. První platební karty v České republice vystavila v roce 1988 Živnostenská banka. Jednalo se o tzv. dispoziční karty k tuzexovým účtům, které sloužily k výběru odběrních poukazů a k bezhotovostnímu placení v prodejnách Tuzex.

Bezpečnost platební karty je zajištěna PIN kódem, který je po sepsání smlouvy na pobočce doporučeně zaslán na adresu uvedenou ve smlouvě. Doba zaslání PINu zpravidla bývá 5 pracovních dnů. Dalším bezpečnostním prvkem karty je podpisový proužek, který se dá zneužít, zná-li někdo další PIN k platební kartě. To je také důvodem, proč jsou klienti upozorňováni, aby si PIN zapamatovali a poté ho zničily. V případě ztráty či odcizení karty je nutné tuto skutečnost co nejdříve nahlásit jejímu vydavateli. Pro takové případy jsou 24 hodin denně k dispozici klientské linky, kde je možné kartu zablokovat nebo stoplistovat. Zablokování karty zajistí odmítnutí všech autorizovaných transakcí a klient ji může zrušit, zatímco stoplistace karty je nenávratné ukončení její platnosti.

### **2.2.1 Vydavatelé platebních karet**

Příčinami vzniku mezinárodních bankovních asociací a společností pro platební karty byla nezbytnost zajistit efektivní infrastrukturu, jednotnou identifikaci vydavatele karty, jednotné ověření a zpracování transakcí, jednotná pravidla pro používání karet, reklamaci a kvůli centrálnímu marketingu.<sup>16</sup> Nejvýznamnější vydavatele platebních karet v současné době můžeme rozdělit do tří skupin:

- banky a bankovní asociace (VISA, Europay/MasterCard, JCB),
- finanční společnosti (American Express, Diners Club),
- obchodní domy, letecké, telekomunikační, olejářské společnosti apod.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> JURÍK, P., Svět platebních a identifikačních karet, s. 19 - 20

<sup>17</sup> DVOŘÁK, P., Bankovníctví pro bankéře a klienty, s. 371

## 2.2.2 Druhy platebních karet

Platební karty můžeme členit dle různých hledisek. Detailněji rozebereme pouze základní, nejvýznamnější klasifikace karet.

### Druhy karet z hlediska způsobu zúčtování

Podle toho, jakým způsobem jsou transakce provedené kartou zúčtovány, rozlišujeme tři druhy karet.

První z nich je **Charge Card**, která je historicky nejstarším typem platební karty. U tohoto typu karet držitel provádí úhradu provedených plateb podle měsíčního výpisu, jež mu zasílá vydavatel karty. Na základě vyjednaných podmínek je pak držitel karty povinen v určité době zaplatit svůj závazek.<sup>18</sup>

Další je **Credit Card**, neboli kreditní, úvěrová karta. U této karty nemusí držitel uhradit dlužnou částku bezprostředně, ale může do sjednané výše čerpat revolvingový spotřební úvěr. Splácení úvěru nemusí být pravidelné, ale většinou bývají stanovené minimální výše měsíčních splátek. Také bývá stanovena lhůta, kdy může klient čerpat prostředky bezúročně. Kvůli poměrně velkému riziku nesplacení jsou tyto karty úročeny vyšší sazbou než jiné krátkodobé úvěry.<sup>19</sup>

Třetím typem je **Debit Card**, tedy debetní karta, u nichž jsou platby zúčtovány na účet ihned poté, co banka obdrží zprávu o jejich provedení.<sup>20</sup> Klient si může podle svých potřeb průběžně měnit výši limitu pro provádění plateb a vybírání hotovosti. Těmito kartami je také možné čerpat peněžní prostředky do mínusu prostřednictvím povolenému debetu na účtu.<sup>21</sup>

### Druhy karet z hlediska teritoria umožňujících jejich využití

Dalším kritériem třídění karet je možnost jejich využití z hlediska teritoria, kdy karty členíme na dva typy.

---

<sup>18</sup> JURÍK, P., Svět platebních a identifikačních karet, s. 381

<sup>19</sup> Tamtéž

<sup>20</sup> JURÍK, P., Svět platebních a identifikačních karet, s. 382

<sup>21</sup> krátkodobý neúčelový úvěr umožňující překlenout krátkodobý nedostatek finančních prostředků

První jsou **tuzemské karty**, které můžeme používat pouze na území domácího státu. Pokud máme například kartu, která platí jen na území České republiky, pak je označena nápisem "valid only in the Czech Republic" (platná pouze v České republice). Banky od jejich vydávání z důvodu rozkvětu placení v zahraničí upouštějí.

Druhým typem jsou **mezinárodní karty**, které mohou být využívány jak v tuzemsku, tak i v zahraničí.

### **Druhy karet z hlediska použitých technologií**

Pro elektronické transakce jsou všechny platební karty vybavené některou ze tří následujících technologií.

První je **magnetický proužek**, který je umístěn na zadní straně karty. Jsou zde uloženy údaje jak o kartě, tak o držiteli, které jsou nutné pro provádění transakcí kartou. Magnetický proužek neumožňuje tak vysoké zabezpečení dat jako čip, proto na něm není uložen PIN kód.<sup>22</sup>

Další je **čipová technologie**, která umožňuje díky vyššímu zabezpečení uložení PINu a nasazení karet pro elektronické transakce bez nutného ověření v centru.<sup>23</sup>

Posledním typem jsou **hybridní karty**, které obsahují jak magnetický proužek, tak i čip. Vzhledem k vysokému zabezpečení se dá předpokládat, že bude většina karet vydávána jako hybridní.

### **Druhy karet z hlediska způsobu provedení**

Na základě tohoto kritéria máme karty elektronické, embosované a virtuální.

**Elektronické karty** jsou nejvíce rozšířeným typem karet v České republice. Můžeme sem zařadit karty VISA Electron či Maestro. Jsou použitelné pro výběry z bankomatů a pro platby u obchodníků, tedy pro transakce, které jsou online ověřeny v kartovém centru. Pro

---

<sup>22</sup> Platební karty a jejich druhy [online]. Dostupný z WWW: <[www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy](http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy)>.

<sup>23</sup> Tamtéž

její přečtení musí být použit elektronický platební terminál. Výhodou tohoto typu jsou nízké poplatky.<sup>24</sup>

**Embosované karty** jdou snadno rozeznat od elektronických karet tak, že jsou na nich veškeré údaje plasticky vyraženy. Díky tomu jsou použitelné i u obchodníků, kteří nemají elektronický terminál, ale pouze tzv. žehličku neboli imprinter. Platba probíhá tak, že prodejce vloží kartu do zařízení a otiskne veškeré údaje z karty na účet. Ten pak zákazník musí podepsat. Výhodou embosovaných karet je, že je lze použít na více místech než karty elektronické, nevýhodou je pak vyšší cena.<sup>25</sup>

**Virtuální karty** fyzicky neexistují. Slouží k tomu, aby klient mohl bezpečně platit prostřednictvím internetu. Každé kartě je přiděleno speciální 16místné číslo, dále je uvedeno datum platnosti karty a kód CVC2<sup>26</sup>. Tyto údaje jsou nezbytné pro provádění transakcí přes internet. Číslo může být buď vytištěno na papíru, nebo je vyrobena plastová karta s číslem. Tato karta může existovat vedle skutečné platební karty a pak má i svůj vlastní výpis, nebo jsou transakce převáděny na účet hlavní karty. Není možné s touto kartou provádět transakce v obchodech či vybírat z bankomatu.

### **Druhy platebních karet podle vydávající asociace**

Většina platebních karet vydaných v České republice nese logo mezinárodní asociace VISA nebo MasterCard. Pro použití na našem území je vhodné, kterou značku klient vlastní, protože obě mají téměř stejný počet bankomatů i obchodních míst.<sup>27</sup>

Do skupiny karet MasterCard patří elektronické karty Cirrus a Maestro, embosované karty MC Standard a velmi bonitním klientům jsou nabízeny karty MC Gold. Nejvyšší kartou je World Signium, která ještě nebyla v České republice vydána.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Platební karty a jejich druhy [online]. Dostupný z WWW: <[www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy](http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy)>.

<sup>25</sup> Tamtéž

<sup>26</sup> 3místný kód, který se nachází na zadní straně kreditní karty, vyžaduje se při platbách na internetu

<sup>27</sup> Platební karty a jejich druhy [online]. Dostupný z WWW: <[www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy](http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy)>.

<sup>28</sup> Tamtéž

VISA karty zahrnují elektronickou VISu Electron, embosovanou VISu Classic, pro vyšší třídu klientů je zde potom VISA Silver a VISA Gold, nejvyšší kartou je VISA Platinum.<sup>29</sup>

Vedle těchto dvou značek se můžeme setkat s kartami Diners Club, JBC (Japan Credit Bureau) a AMEX (American Express). Všechny tyto karty jsou obecně určeny bonitnějším klientům a představují exkluzivní platební nástroj.<sup>30</sup>

### **2.2.3 Výběr hotovostních prostředků z bankomatu a platba platební kartou**

Bankomat je samoobslužné zařízení, jež vydává klientům peněžní hotovost či poskytuje další služby. Typický výběr z bankomatu probíhá tak, že klient nejdříve vsune do přístroje platební kartu, a to způsobem, jenž je na každém bankomatu znázorněný. Následně se zobrazí nabídka, kde si může vybrat jazyk, ve kterém s ním bude bankomat komunikovat. Pak přistoupí k zadání PIN kódu k platební kartě. Je-li zadání správné, zobrazí se klientovi účet, který může danou kartou obsluhovat. Po výběru určitého účtu je nabídnuto menu s jednotlivými službami, které bankomat umožňuje. Klient si zvolí možnost výběr hotovosti a poté se mu ukáže další menu, které se skládá z typických částek, které klienti nejčastěji vybírají, včetně možnosti zvolit si jinou částku. Pak se ho bankomat zeptá, zda si přeje vytisknout potvrzení o prováděné transakci. Je-li zůstatek dostatečný pro požadovanou částku, bankomat klientovi vydá hotovost a dle volby případně vytisknuté potvrzení.

Není-li zadání správné, může ho několikrát zopakovat. V případě dalších špatných pokusů je platební karta klientovi automaticky zablokována. U některých bank se může dokonce stát, že ji bankomat vezme a klientovi už nevrátí. Ten se pro ni pak musí dostavit na pobočku. Počet pokusů záleží na bankovní instituci, u které je účet s platební kartou veden. Z bezpečnostních důvodů jejich počet není většinou zveřejňován.

Na následujícím obrázku je zobrazen postup komunikace s bankou při platbě platební kartou. Celý průběh bankovní transakce, která je znázorněna na obrázku, můžeme rozdělit

---

<sup>29</sup> Platební karty a jejich druhy [online]. Dostupný z WWW: <[www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy](http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy)>.

<sup>30</sup> Tamtéž

do tří základních fází. První z nich je ověření transakce neboli autorizace, která spočívá v kontrole údajů na kartě, tzn. kontrola ochranných prvků, zdali karta není zfalšována, kontrola čísla karty, zdali není uvedena na seznamu zakázaných karet a kontrola její platnosti. Pokud výše transakce přesahuje autorizační limit přijímacího místa, musí být provedena autorizace, to znamená ověření finančního krytí transakce. Tu je možné provést díky dotazu telefonem nebo přes internet u autorizačního střediska, které ověřuje prostřednictvím počítačové sítě danou transakci až u vydavatele karty. Pokud jde o transakci prováděnou prostřednictvím zařízení on-line napojeného na tuto síť, např. bankomaty či platební terminály, pak dochází k autorizaci automaticky. V tomto případě se ověří i PIN kód držitele karty, který musí zadat pomocí klávesnice. Celý proces autorizace trvá pouze několik málo vteřin.<sup>31</sup>

Druhou fází je přenos transakce do clearingového systému. Tento přenos probíhá prostřednictvím počítačové sítě, na kterou jsou všechny banky zúčastněné v daném kartovém systému z celého světa napojené. Systém provádí clearing všech plateb provedených kartou během daného dne. Jednotlivé banky pak obdrží seznam plateb, které jdou buď ve prospěch či na vrub účtu klientů.<sup>32</sup>

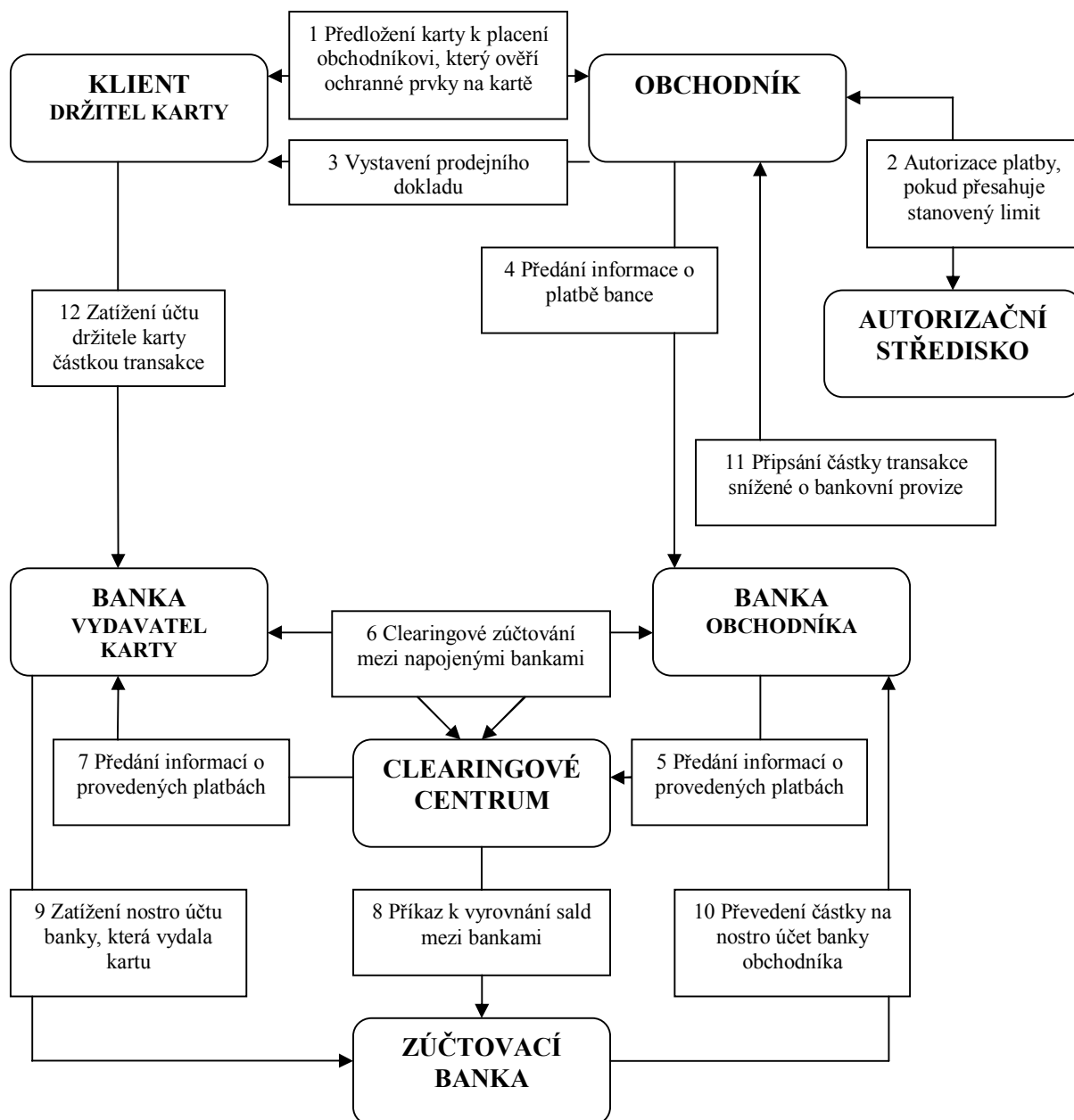
Poslední fází je vypořádání plateb. Toto vypořádání provádí k tomu určená zúčtovací banka na základě výstupu z clearingového systému v podobě kreditních nebo debetních sald jednotlivých bank. Tato salda jsou pak zúčtována prostřednictvím nostro účtů, které mají jednotlivé zúčastněné banky vedeny u zúčtovací banky. Jednotlivé banky poté zatíží či kreditují účty svých klientů.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> DVOŘÁK, P., Bankovníctví pro bankéře a klienty, s. 379-381

<sup>32</sup> Tamtéž

<sup>33</sup> Tamtéž



Obr. 4: Průběh transakce provedené kartou a její zúčtování

Zdroj: DVOŘÁK, P., Bankovníctví pro bankéře a klienty, s. 380

## 2.2.4 Výhody a nevýhody platebních karet

V následující tabulce jsou přehledně uspořádány výhody a nevýhody využívání platebních karet. Jak je na první pohled zřejmé, výhody mnohonásobně převyšují nevýhody spojené s jejich používáním.

Tab. 2: Výhody a nevýhody platebních karet

Výhody	Nevýhody
jednoduchý, nepřetržitý přístup k finančním prostředkům	určité poplatky spojené s vystavením a používáním platební karty
úspora času a poplatků spojených se směnou hotovosti	v případě ztráty či odcizení hrozí riziko zneužití
celostátní a mezinárodní použití	
dokonalý přehled o transakcích provedených platebními kartami na základě výpisů z platebních karet	
vyšší bezpečnost oproti hotovosti (ochrana karty PINem a podpisovým vzorem)	
doplňkové služby, např. cestovní a úrazové pojištění, služby při ztrátě či odcizení karty	
možnost při sjednání debetu nakupovat na úvěr a překonat tak krátkodobý nedostatek finančních prostředků	
výhodnější kurz pro zúčtování plateb (na základě kurzu deviza prodej)	

Zdroj: DVOŘÁK, P., Bankovníctví pro bankéře a klienty, s. 385 – 386 + vlastní zpracování

## 2.3 Telefonní bankovníctví

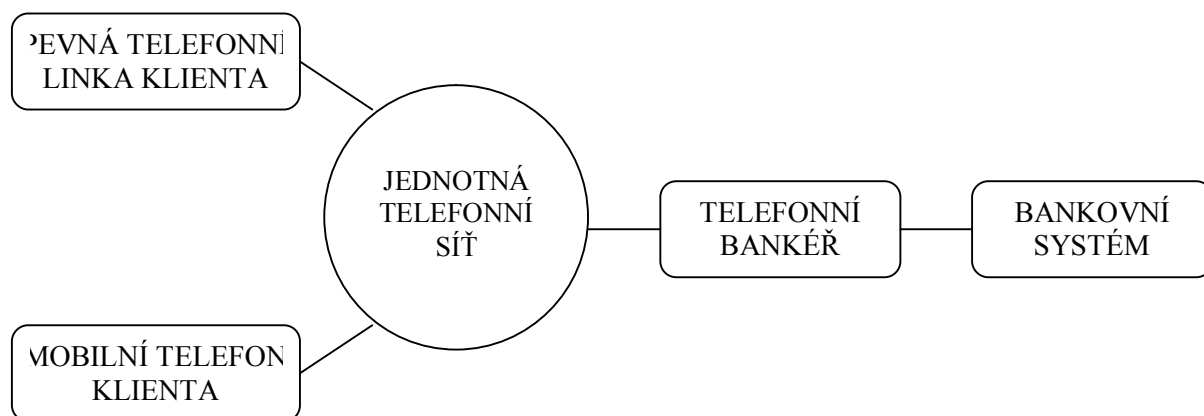
Po platební kartě je telefonní bankovníctví, nazývané také phone-banking, historicky druhým nejstarším přímým komunikačním kanálem. Jeho prostřednictvím mají klienti bezprostřední a stálý přístup k zadávání bankovních operací, k objednávání různých služeb a k práci s účty. K obsluze může být využívána jak pevná linka, tak i mobilní telefon a díky tomu je tento typ bankovníctví stále nejdostupnější. Obrovskou výhodou tedy je, že není potřeba žádné speciální technické vybavení. Prostřednictvím telefonního bankovníctví lze provádět velkou škálu bankovních operací, ale náročnější služby i nadále vyžadují osobní kontakt klienta s bankéřem.



Tento druh bankovníctví je poskytován v tzv. call centrech<sup>34</sup>, která fungují 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Důležitým aspektem pro využívání telefonního bankovníctví je jeho bezpečnost. Na začátku každého hovoru je provedena identifikace klienta a ověřena jeho totožnost pomocí přístupového kódu, hesla či obou možností. Všechny hovory s klienty jsou automaticky nahrávány a nahrávky jsou archivovány. Za další bezpečnostní prvek lze považovat nastavení limitu pro maximální převod peněz z účtu, který si každý klient zvolí. Tyto limity jsou také uvedeny ve smlouvě a jejich změna je možná pouze na pobočce.

Bankovní operace můžeme členit na aktivní a pasivní. Pasivní operace zahrnují sdělování veřejně dostupných údajů o bance, jejích produktech a také informace o zůstatku na účtu klienta, provedených příkazech k úhradě a přijatých platbách, úrokových sazbách, kurzovním lístku apod. Mezi aktivní operace patří jednorázový příkaz k úhradě, trvalý příkaz, inkasní platby, založení, zrušení nebo změna termínovaného vkladu, zasílání minivýpisů.

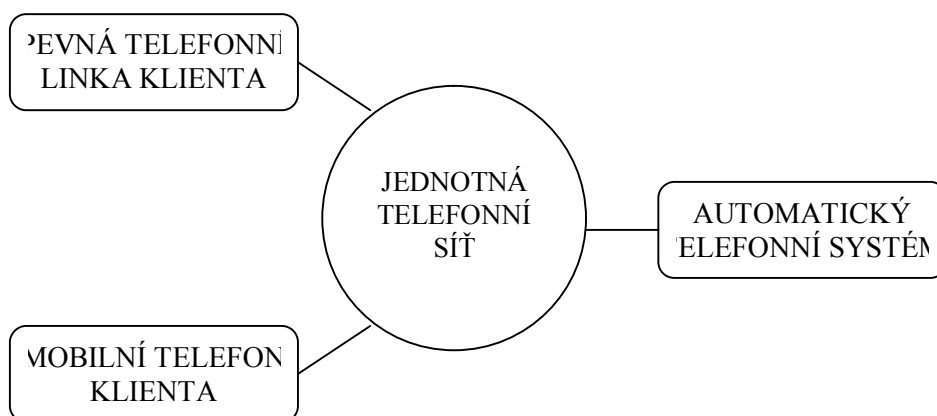
Telefonní bankovníctví existuje ve dvou podobách. První z nich je automatický hlasový informační systém IVR, v jehož nabídce si klient zvolí požadované informace či službu. Pro složitější transakce je pak klient přepojen na telefonního bankéře, což je druhá podoba telefonního bankovníctví.



Obr. 5: Komunikace pomocí živého telefonního bankéře

Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 42

<sup>34</sup> organizační jednotka, která slouží k hromadnému zpracování příchozích a odchozích telefonních hovorů



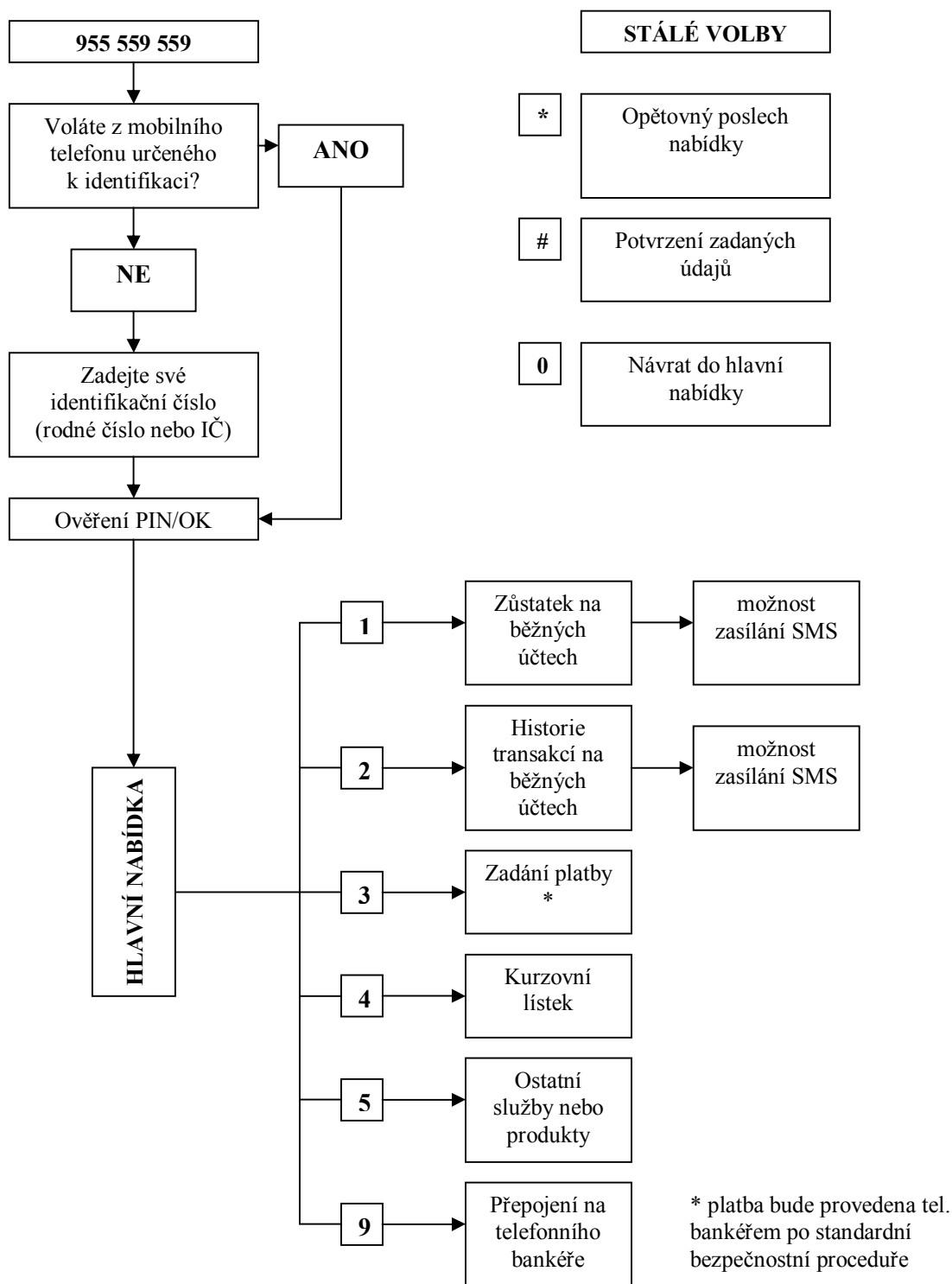
*Obr. 6: Komunikace s bankou prostřednictvím automatického telefonního systému*

Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 44

Obrázky 5 a 6 zobrazují obě podoby telefonního bankovníctví. Pro pasivní transakce je využíván automatický hlasový systém. Nezbytností pro jeho využití je telefon s tónovou volbou. Poté, co se klient dovolá do automatického hlasového systému, vybírá si prostřednictvím tlačítek požadované informace či služby. Pro aktivní transakce či k ověření dodatečných informací a řešení různých problémů je tu telefonní bankéř.

Na dalším obrázku je znázorněno schéma hlavní nabídky Expresní linky Komerční banky. Pokud volá klient z mobilního telefonu, jehož číslo je uloženo pro identifikaci klienta, pak automaticky může volit jednu z možností v hlavní nabídce. Nevolá-li klient z mobilního telefonu určeného k identifikaci či volá z pevné linky, musí nejprve zadat svoje identifikační číslo. Teprve pak si může vybírat z hlavní nabídky.

Automatický hlasový systém klientovi umožní ověřit zůstatek na jeho účtu a i jeho zaslání ve formě sms zprávy, historii transakcí a zaslání posledních pěti transakcí také ve formě sms zprávy. Pro další tři služby, tedy zadání platby, sdělení kurzu vybrané měny a ostatní služby či produkty, je klient přepojen na osobního telefonního bankéře.



Obr. 7: Schéma hlavní nabídky Expresní linky (telefonní bankovníctví) Komerční banky

Zdroj: internetové stránky Komerční banky + vlastní zpracování

### 2.3.1 Výhody a nevýhody telefonního bankovníctví

V tabulce jsou přehledně uspořádány výhody i nevýhody telefonního bankovníctví. I když stále převládají výhody nad nevýhodami, telefonní bankovníctví je čím dál tím méně

lukrativní. Klient platí za možnost využívání této služby v měsíčním vedení účtu, dále hovory na telefonní linky zprostředkovávající tyto služby jsou dnes již většinou zpoplatněné a také poplatky za jednorázové platby, trvalé příkazy či inkasní platby prováděné touto formou bankovníctví neustále rostou. Banky se pomocí zvyšování poplatků spojených s telefonním bankovníctvím snaží přimět klienty k využívání pro ni výhodnějších kanálů přímého bankovníctví.

Tab. 3: Výhody a nevýhody telefonního bankovníctví

Výhody	Nevýhody
jednoduchá a snadná obsluha, bankéři mohou poradit se zadáním jakékoli transakce	vyšší poplatky za transakci než u jiné varianty přímého bankovníctví
mobilní telefon či pevnou linku v dnešní době vlastní téměř každý	u většiny bank jsou zpoplatněny telefonní linky
dostupnost kdykoliv a odkudkoliv	nelze realizovat vklady a výběry v hotovosti přímo z účtu
neustálá možnost kontroly peněžních prostředků na účtu a okamžitý přehled o aktuálním zůstatku	
rozsáhlá nabídka služeb	
při potížích možnost přepojení na specialisty, kteří daný problém s klientem vyřeší	
okamžitý přehled o stavu a pohybech na účtu	
hovory jsou nahrávány a archivovány pro pozdější případné stížnosti a reklamace	

Zdroj: vlastní zpracování

## 2.4 GSM bankovníctví

Tento druh bankovníctví je založen na komunikaci s bankou prostřednictvím mobilních telefonů. Tato komunikace může být zprostředkována na bázi klíčových slov v SMS zprávě nebo na technologii SIM Toolkit. Je vhodný pro ty, kteří často používají mobilní telefon a zručně se v něm umí pohybovat. Umožňuje ovládat účet kdykoliv a kdekoli na světě, aniž by klient musel navštívit pobočku své banky. GSM bankovníctví podporují všichni naši operátoři, tj. T-Mobile, Telefónica O2 a Vodafone.

### **2.4.1 Rozdělení GSM bankovníctví**

Jak již bylo uvedeno, GSM banking zahrnuje dva způsoby komunikace mezi bankou a klientem, a to SMS banking a SIM Toolkit.

#### **SMS banking**

Pro komunikaci s bankou prostřednictvím krátkých textových zpráv musí mít klient tyto SMS zprávy aktivované. SMS banking je využíván především pro pasivní operace, jako zjišťování aktuálních úrokových sazeb, zjišťování aktuálních měnových kurzů, ověřování zůstatků a pohybů na účtu. Na druhou stranu klient může pomocí SMS zprávy zadat také jednorázový příkaz k úhradě či založit termínovaný vklad, dále může být o stavu svého účtu informován buď automaticky, kdy je SMS zpráva zaslána ihned po provedení určité operace, nebo na vyžádání, kdy klient zašle bance správně formátovanou SMS zprávu, ta ji zpracuje a klientovi SMS zprávou odpoví zpět na jeho požadavek.

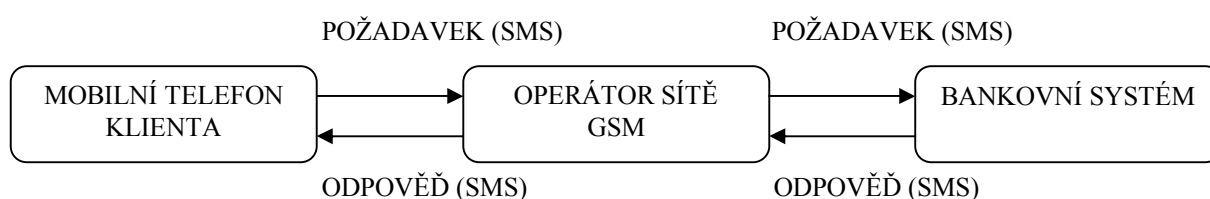
Každý klient má možnost si tuto službu aktivovat prostřednictvím internetu, telefonních bankéřů v call centrech nebo osobních bankéřů na pobočkách. Sám si zvolí, které informace ho zajímají a budou mu zasílány. Co se týká bezpečnosti, tak banka klientovi může k této aplikaci vydávat tzv. autentizační kalkulátor, s jehož pomocí si vygeneruje speciální kód, který vloží do struktury SMS zprávy. Slabou stránkou SMS bankovníctví je složitější manipulace, protože SMS zprávy musí být posílány v přesně stanoveném formátu bankou a klienti proto musí dávat velký pozor, aby se nepřepsali.

#### **SIM Toolkit**

Druhou variantou je SIM Toolkit. Jedná se o velmi rozšířenou a oblíbenou variantu mobilního bankovníctví. Základním požadavkem na funkčnost je podpora služby mobilním operátorem, mobilním telefonem a SIM kartou daného operátora. Banka nahraje do mobilního telefonu klienta vlastní bankovní aplikaci, která se objeví v menu telefonu. Při nahrávání aplikace je SIM karta zašifrovaná a nelze z ní získat žádné údaje, čímž je zajištěna bezpečnost např. při odcizení telefonu. Zároveň je přístup k této aplikaci chráněn zvláštním bankovním PINem, který se nazývá BPIN, pomocí něhož jsou chráněny veškeré informace, které mohou z banky přijít na telefon. Jakmile klient obdrží jakoukoliv informaci z banky, zjistí její obsah pouze po zadání tohoto bezpečnostního kódu. Klient si

může listováním v menu aplikace zvolit žádanou položku a vybrat si tak některou ze základních služeb GSM bankovníctví. Pak obdrží informaci o vybrané službě buď formou SMS zprávy nebo e-mailem do e-mailové schránky, kterou má klient uvedenou.

Obrázek zobrazuje postup komunikace s bankou pomocí GSM SIM Toolkit. Nejprve klient vytvoří v SMS zprávě požadavek, který je odeslán na příslušného operátora, kterého klient využívá. Poté tento požadavek dorazí do bankovního systému, kde je vytvořena odpověď na klientův požadavek a tato odpověď je zpět doručena klientovi.



Obr. 8: Komunikace s bankou prostřednictvím GSM SIM Toolkit

Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 55

## 2.4.2 Výhody a nevýhody GSM bankovníctví

V současné době je GSM bankovníctví využíváno ve stále menší míře, než tomu bylo v minulosti. Jedním z důvodů je to, že lidé stále více využívají internet a učí se ovládat bankovní aplikace. Dalším důvodem je marketingový tlak bank na využívání pokročilých funkcí internetového bankovníctví a zvyšující se zabezpečení bankovních aplikací na webu. V tabulce je přehled výhod a nevýhod GSM bankovníctví.

Tab. 4: Výhody a nevýhody GSM bankovníctví

Výhody	Nevýhody
dostupnost kdykoliv a odkudkoliv, mobilní telefon většina lidí nosí u sebe	složitější manipulace při zadání platebního příkazu, nezbytnost uvedení velkého množství čísel
využití všude, kde je pokrytí signálem mobilních operátorů, bez nutnosti připojení k internetu	ne každý typ telefonu umožňuje tuto službu
levnější transakce	při zadání nejasných informací může dojít k omylu, ke kterému by u přepážky nedošlo

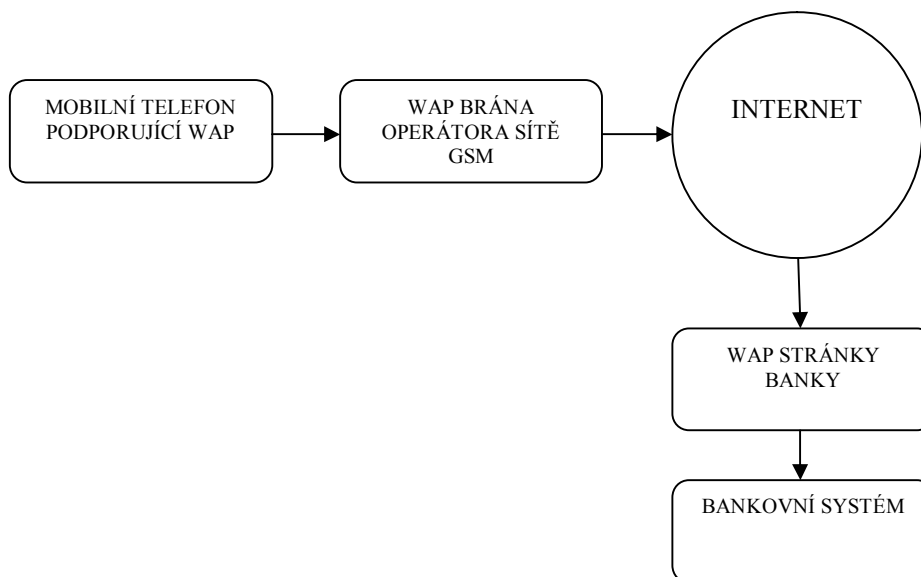
úspora času	omezená nabídka služeb
maximální bezpečnost	nižší přehlednost a srozumitelnost
pohodlné a rychlé provádění bankovních operací	nelze realizovat vklady a výběry v hotovosti přímo z účtu
vysoká finanční úspora	

Zdroj: vlastní zpracování

## 2.5 WAP bankovníctví

WAP banking je další možností mobilního bankovníctví. Tento druh bankovníctví se blíží spíše k internetovému bankovníctví, protože se na WAP musí zadat adresa banky, od které je možné účet se znalostí přihlašovacího jména a hesla ovládat.<sup>35</sup> K internetu se klient připojí díky mobilnímu telefonu, který musí podporovat WAP, a pak jeho prostřednictvím ke svému bankovnímu účtu. K zajištění bezpečnosti je použit autorizační klíč.

Díky této formě bankovníctví klienti mohou zadávat příkazy k úhradě, ověřovat si zůstatky na svém účtu, historii účtu, zřizovat termínované vklady či si vyhledat aktuální měnové kurzy.



Obr. 9: Komunikace s bankou prostřednictvím WAP

Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 59

<sup>35</sup> Je mobilní telefon ideálním nástrojem pro ovládání účtu? [online]. Dostupný z WWW: <[http://bankovnictvi.ihned.cz/c4-10066530-14246910-900000\\_d-je-mobilni-telefon-idealnim-nastrojem-pro-ovladani-uctu](http://bankovnictvi.ihned.cz/c4-10066530-14246910-900000_d-je-mobilni-telefon-idealnim-nastrojem-pro-ovladani-uctu)>.

V tabulce jsou uvedené výhody a nevýhody, které se týkají WAP bankingu. V současnosti tuto formu bankovníctví nahradily jiné kanály přímého bankovníctví a WAP banking u nás již žádná česká banka nenabízí.

Tab. 5: Výhody a nevýhody WAP bankovníctví

Výhody	Nevýhody
možnost využití služeb internetového bankovníctví kdykoliv bez závislosti na připojení k internetu	nutnost vlastnit mobilní telefon vybavený technologií WAP
neustálá možnost kontroly peněžních prostředků na účtu a okamžitý přehled o aktuálním zůstatku	při využívání v zahraničí je tento způsob dražší
dostupnost kdykoliv	složitější používání
	v současnosti zastaralá služba
	nižší rychlost připojení k internetu

Zdroj: vlastní zpracování

## 2.6 JAVA bankovníctví

Java bankovníctví jako první na českém trhu představila Komerční banka produktem Mobilní banka. Jedná se o kombinaci internetového a GSM bankovníctví, tedy můžeme hovořit o mobilním bankovníctví nové generace. Klienti mohou své účty ovládat z mobilního telefonu v grafickém prostředí, kde mají možnost přehledného uspořádání jednotlivých polí formulářů, šablon běžně používaných platebních příkazů, seznamy transakcí a mnoho dalšího. Mobilní bankovníctví nabízí snadné a komfortní ovládání a přehledné grafické ztvárnění shodné s internetovým bankovníctvím. Veškerá komunikace probíhá v on-line režimu, takže klienti mají zobrazované informace aktuální.<sup>36</sup>

Z aktivních operací nabízí pouze zadání jednorázového příkazu k úhradě a je možné nastavit oznámení o platbě SMS zprávou, emailem nebo faxem. Další oblíbenou službou je dobítí mobilního telefonu u všech tří operátorů. Co se týče pasivních operací, je nabídka mnohem větší a je srovnatelná s internetovým bankovníctvím. Klient si může ověřit

<sup>36</sup> Mobilní banka – internetové bankovníctví v mobilu [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-banka-internetove-bankovnictvi-z-mobilu/>>.



zůstatky na účtech, výši povoleného debetu, transakční historii včetně detailů posledních patnácti položek, blokace z platební karty či ověření denního limitu pro platby.<sup>37</sup>

Mobilní banka je založena na technologii JAVA, což je v současnosti jediný masově rozšířený programovací jazyk v prostředí mobilních telefonů. Aby ji klient mohl využívat, musí vlastnit telefon s odpovídajícími funkcemi a vyhovující technickým požadavkům ohledně kompatibility, paměti telefonu, rozlišení displeje či musí mít aktivovaný datový přenos. Na internetových stránkách KB si každý může sám ověřit, jestli je jeho telefon podporovaný. Mobilní operátor není pro fungování mobilní banky podstatný. Kromě těchto požadavků musí mít klient účet u KB a sjednanou službu telefonní bankovnictví.

Mobilní banka je samozřejmě vysoce zabezpečená. Při prvním přihlášení klient zadá první 4 číslice PINu, prvních 6 číslic hesla a aktivační kód. Pak budou aktivovány dvojice klíčů nezbytné pro komunikaci banky s klientem, kterými bude šifrován přenos dat. Poté klient musí zadat dva určité znaky z PINu a dva z hesla, aby vstoupil do aplikace. Každé další přihlášení probíhá zadáním deseticiferného identifikačního čísla, dvou znaků z PINu a dvou znaků z hesla.<sup>38</sup> Na obrázku je ukázka aplikace Mobilní banka v mobilním telefonu.



*Obr. 10: Ukázka aplikace Mobilní banka v mobilním telefonu*

Zdroj: Měšec [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-banka-internetove-bankovnictvi-z-mobilu/>>.

<sup>37</sup> Mobilní banka – internetové bankovnictví v mobilu [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-banka-internetove-bankovnictvi-z-mobilu/>>.

<sup>38</sup> Tamtéž

### 2.6.1 Výhody a nevýhody JAVA bankovníctví

JAVA bankovníctví bezesporu poskytuje mnoho výhod a díky tomu je čím dál více oblíbenou formou bankovníctví. Na druhou stranu obrovskou nevýhodou je to, že v České republice je dostupné pouze pro klienty Komerční banky. Další větší nevýhodou je možnost zadání pouze jednorázových plateb. I když se jedná o nejčastější aktivní operaci, kterou klienti žádají, tak nutnost volit jiný způsob bankovníctví pro zadání trvalého příkazu či jiné aktivní operace činí tento kanál méně atraktivní.

Tab. 6: Výhody a nevýhody JAVA bankovníctví

Výhody	Nevýhody
nízké poplatky za jednorázové platby	klient musí vlastnit vhodný typ telefonu
jednoduché a srozumitelné ovládání	nelze realizovat vklady a výběry v hotovosti přímo z účtu
dostupnost aplikace v současné době pro velké množství telefonů, nové mobilní telefony jsou většinou již vhodné	z aktivních operací možnost zadat pouze jednorázovou platbu, pro trvalý příkaz či inkasní platbu je nutné využít jinou formu bankovníctví
uživatel se nemusí starat o verzi aplikace, protože její distribuce i údržba probíhají plně automaticky	u nás nabízí pouze Komerční banka
neustálá možnost kontroly peněžních prostředků na účtu a okamžitý přehled o aktuálním zůstatku	
službu mohou využívat klienti všech tuzemských mobilních operátorů	
možnost dobít kreditu na mobilní telefon	

Zdroj: Cleverlance [online]. Dostupný z WWW: <[http://www.cleverlance.cz/NR/rdonlyres/09B7CC0D-92D8-473C-8CED-8CF9A250221C/346/java\\_bankovnictvi\\_sunnews\\_2\\_2005.pdf](http://www.cleverlance.cz/NR/rdonlyres/09B7CC0D-92D8-473C-8CED-8CF9A250221C/346/java_bankovnictvi_sunnews_2_2005.pdf)>.

## 2.7 PDA bankovníctví

S PDA bankovníctvím jako první přišla na trh eBanka v roce 2003. K jejímu využití potřebujete PDA zařízení, což je malý počítač velikosti dlaně, a zabezpečenou bankovní aplikaci. Připojit kapesní počítač k internetu lze potom prostřednictvím datových přenosů

mobilního telefonu, což bývá nejčastější způsob, nebo pak použitím synchronizační kolébky, která spojí PDA s běžným počítačem připojeným k internetu. Tento druhý způsob však postrádá největší výhodu, které PDA zařízení nabízí, a tou je mobilita.<sup>39</sup> Na obrázku 11 je ukázka bankovníctví v PDA přístroji.



Obr. 11: Ukázka PDA bankovníctví

Zdroj: Peníze [online]. Dostupný z WWW: <[http://www.penize.cz/img/zpravy/1607\\_iPaq-pohyby\\_na\\_uctu.jpg](http://www.penize.cz/img/zpravy/1607_iPaq-pohyby_na_uctu.jpg)>.

Pro zprovoznění této služby se nemusí na účtu nastavovat ani instalovat žádný speciální program, skutečně stačí pouze kapesní počítač s připojením k internetu. PDA musí mít internetový prohlížeč, který podporuje SSL protokol. K autentizaci a certifikaci je potřeba buď mobilní, nebo osobní elektronický klíč. Operace prováděné prostřednictvím osobního elektronického klíče jsou sice bezpečnější, ale zdlouhavější a klient za ně platí. Prostřednictvím mobilního klíče jsou operace zdarma.<sup>40</sup>

Díky tomuto bankovníctví můžeme získat přehled plateb, trvalých příkazů, termínovaných vkladů, pohybů na účtu či karetních blokad. Lze zadávat také jednorázové platební příkazy, trvalé platební příkazy a hospodařit na termínovaných vkladech. Velkou výhodou je, že klient platí za přenesená data a ne za dobu spojení a využije-li volně dostupného

<sup>39</sup> PDA banking [online]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/viteze.asp?c=A050427\\_155714\\_viteze\\_zal&r=viteze](http://finance.idnes.cz/viteze.asp?c=A050427_155714_viteze_zal&r=viteze)>.

<sup>40</sup> Tamtéž

připojení WiFi<sup>41</sup>, nezaplatí za připojení nic. Využívání PDA bankovníctví v České republice není příliš vysoké vzhledem k nízkému počtu uživatelů kapesních počítačů. V tabulce číslo 7 jsou opět uspořádány výhody a nevýhody, tentokrát pro PDA bankovníctví.

*Tab. 7: Výhody a nevýhody PDA bankovníctví*

Výhody	Nevýhody
placení za přenesená data, nikoliv za dobu spojení	nízký počet uživatelů kapesních počítačů
neustálá možnost kontroly peněžních prostředků na účtu a okamžitý přehled o aktuálním zůstatku	menší nabídka služeb než u internetového bankovníctví
větší nabídka aktivních operací než např. JAVA banking nebo GSM banking	nelze realizovat vklady a výběry v hotovosti přímo z účtu
	není nabízeno všemi bankami

Zdroj: vlastní zpracování

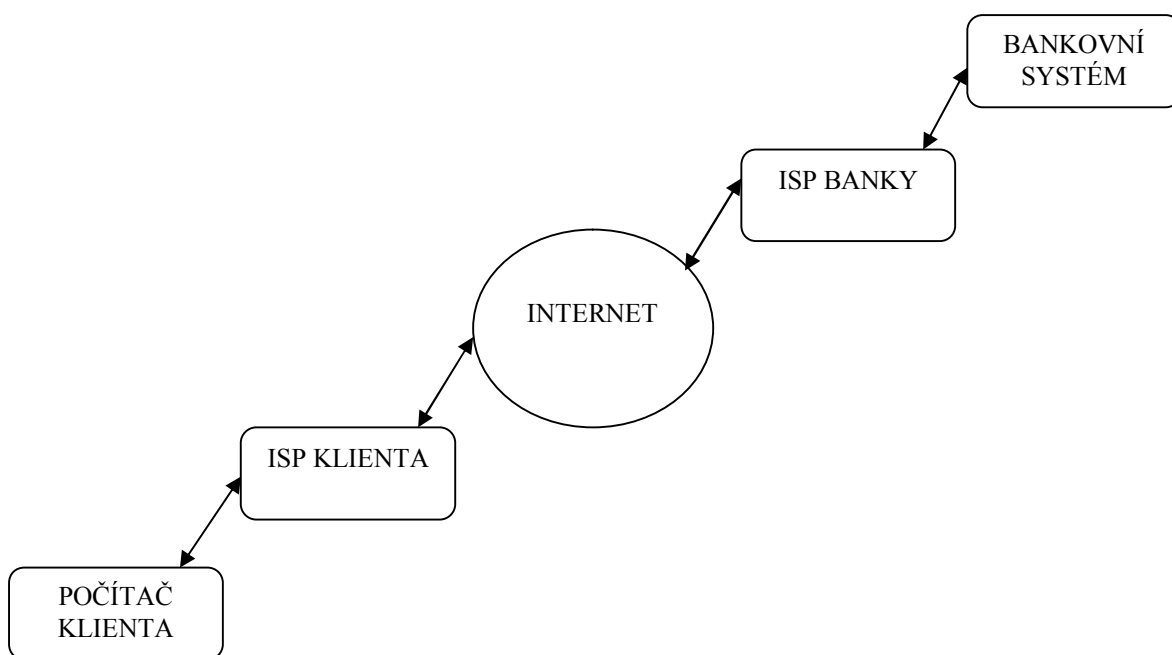
## 2.8 Internetové bankovníctví

Tento typ bankovníctví zprostředkovává komunikaci klienta prostřednictvím počítače, který je připojen k internetu, a prostřednictvím internetového prohlížeče. Internetové bankovníctví je možné používat z jakéhokoli počítače. Klient nejdříve zadá internetovou adresu své banky do prohlížeče, vyplní uživatelské jméno nebo číslo svého účtu a poté musí projít bezpečnostní procedurou.

Díky internetovému bankovníctví je možné provádět velké množství různých operací, např. zadávání jednorázových plateb, zahraniční platby, zadávání či rušení trvalých příkazů, zřizování a rušení termínovaných vkladů, většinou už také SIPO a inkasní platby, ověřování historie transakcí či zůstatku, podání žádosti o spotřebitelský úvěr, možnost uzavření penzijního připojištění a žádosti o kontakt pro jejich sjednání. Možnost podat žádosti o úvěry mají i neklienti na webových stránkách bank.

<sup>41</sup> bezdrátová komunikace v počítačových sítích

Dále v rámci přístupu na účet poskytuje banka svým klientům další zajímavou službu, tzv. infolimit, což je částka, kterou by si mohl klient v daném okamžiku vypůjčit. Tato částka se pravidelně každý měsíc aktualizuje na základě dostupných dat. Významně byly také rozšířeny doplňkové služby. Velice častou službou jsou tzv. e-messages, které klienty informují o různých událostech na účtu pomocí e-mailu či SMS. Další oblíbenou službou je dobíjení kreditu mobilního telefonu či vzájemná komunikace pomocí vnitřní emailové schránky, která umožní nejen přijímání zpráv z banky, ale i zasílání žádostí, které by jinak klient musel vyřídit na pobočce.<sup>42</sup>



*Obr. 12: Komunikace klienta a banky prostřednictvím internetu*

Zdroj: PŘÁDKA, M.; KALA, J., Elektronické bankovníctví, s. 73

### 2.8.1 Bezpečnost internetového bankovníctví

Bezpečnost hraje nesmírně důležitou roli v každé formě elektronického bankovníctví, avšak u internetového bankovníctví je na ni kladen nejvyšší důraz. Lidé mají k internetu všeobecně velkou nedůvěru, ať už je to díky filmům, kde se to počítačovými podvody jen hemží, nebo na základě novinových článků. Banky proto musí splnit vysoké nároky klientů na zajištění bezpečnosti jejich financí. Aby internetové bankovníctví bylo bezpečné, je

<sup>42</sup> Co všechno umí internetové bankovníctví [online]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/viteze.asp?r=viteze&c=A050427\\_162054\\_viteze\\_zal](http://finance.idnes.cz/viteze.asp?r=viteze&c=A050427_162054_viteze_zal)>.

třeba zajistit identifikaci banky, identifikaci klienta, zabezpečení přenosu dat a také bezpečnost klientského počítače.

Identita banky je ověřována tzv. SSL certifikátem, který bance může vydat nezávislá instituce. Klient má díky tomu jistotu, že stránky, jejichž prostřednictvím komunikuje se svou bankou, skutečně patří této bance. Přenos citlivých dat je ve všech bankách uskutečňován skrz SSL šifrování na velmi vysoké úrovni.<sup>43</sup>

Identita klienta neboli jeho autentizace je vlastně ověření totožnosti osoby, která vstupuje do informačního systému. Tato autentizace většinou umožní uživateli pouze pasivní operace. Pokud by chtěl provést nějakou aktivní operaci, musí ji potvrdit zadáním dalších požadovaných údajů. Ověření klientské totožnosti může být zprostředkováno několika způsoby. Nejběžnější a nejznámější metodou autentizace je uživatelské jméno či číslo účtu a heslo. Pro uživatele je to sice dosti nenáročný, ale ne příliš bezpečný způsob. Pokud tyto údaje zjistí neoprávněná osoba, banka nepozná, že se jedná o nesprávného uživatele. Proto banky využívají k zabezpečení účtů další prvky.<sup>44</sup>

Jedním z nich je tzv. SMS klíč, což je vlastně jednorázové heslo, které klient musí zadat pro určitou konkrétní operaci. Tento SMS klíč je automaticky zaslán klientovi na jeho mobilní telefon. Každá operace je provedena až poté, co klient potvrzovací kód opíše do příslušného políčka a potvrdí ho. Některé banky vyžadují zadání kódu až od určité výše částky, ale v současnosti je u většiny bank jeho zadání požadováno vždy.<sup>45</sup>

Další možností je autorizační kalkulátor. Jedná se o malé přenosné zařízení, které dokáže generovat jednorázové kódy pro potvrzení operací. Tyto kódy mají omezenou dobu platnosti. Zařízení je chráněno čtyřmístným heslem a princip jeho fungování je obdobný jako u SMS klíče. Po zadání hesla a stisknutí příslušného tlačítka je vygenerován

---

<sup>43</sup> Internetové bankovníctví: jsou vaše peníze v bezpečí? [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>.

<sup>44</sup> Tamtéž

<sup>45</sup> Tamtéž

šestimístný kód, který klient použije pro vstup do internetového bankovníctví. Pro každou další aktivní transakci musí být vygenerován nový kód.<sup>46</sup>

Jiná varianta je použití elektronického podpisu<sup>47</sup>. Pro jeho využívání je nutný tzv. certifikát, který vydává autorizovaná certifikační autorita, a jeho vystavení zprostředkovává banka. Tento certifikát má podobu souboru a může být uložen na přenosném médiu. Neměl by být v žádném případě uložen na hard disk<sup>48</sup> volně přístupného počítače, kde může být zkopírován. Nejbezpečnější je umístění certifikátu na čipovou kartu, kdy je ovšem nutné nainstalovat na počítač ovladač čtecího zařízení.<sup>49</sup>

Samozřejmě velice důležité je zabezpečení počítače uživatele. Nedoporučuje se připojovat do internetového bankovníctví pomocí počítačů v kavárnách a z jiných veřejných míst, kde nevíme, jaké programy a viry může počítač mít. Velice důležité jsou pravidelné aktualizace počítače s aktuální verzí antivirového programu, dále anti-spyware program<sup>50</sup> a kvalitní firewall<sup>51</sup>. Neméně důležitá je ochrana přístupových údajů a volba silného hesla, jež by mělo obsahovat kombinaci malých a velkých písmen, číslic a splňovat určitou minimální délku. Po ukončení práce v internetovém bankovníctví by se měl každý klient korektně odhlásit a zavřít okno používaného prohlížeče.

Dalším ochranným prvkem bezpečnosti přímého bankovníctví je maximální limit pro převod z účtu, který si klient nastaví při sepsání smlouvy. Tento limit bývá zpravidla denní a klient jej může změnit pouze na své domácí pobočce.

## **2.8.2 Výhody a nevýhody internetového bankovníctví**

Internetové bankovníctví představuje v současné době nejvyužívanější kanál přímého bankovníctví, využívá jej více než polovina klientů bank. Hlavními důvody jsou snadný a

---

<sup>46</sup> Internetové bankovníctví: jsou vaše peníze v bezpečí? [online]. Dostupný z WWW:

<<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>.

<sup>47</sup> údaje v elektronické podobě, které jsou připojeny k datové zprávě a umožňují ověření totožnosti podepsané osoby

<sup>48</sup> zařízení, které se používá v počítačích k dočasnému nebo trvalému uchovávání většího množství dat

<sup>49</sup> Internetové bankovníctví: jsou vaše peníze v bezpečí? [online]. Dostupný z WWW:

<<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>.

<sup>50</sup> program, který odstraňuje či blokuje spyware, jež se bez vědomí uživatele stáhl do jeho počítače

<sup>51</sup> síťové zařízení, které slouží k řízení a zabezpečování síťového provozu mezi sítěmi s různou úrovní důvěryhodnosti a zabezpečení

pohodlný přístup a vysoká finanční úspora. V tabulce jsou uvedeny jeho největší výhody a nevýhody.

*Tab. 8: Výhody a nevýhody internetového bankovníctví*

Výhody	Nevýhody
vysoká finanční i časová úspora	nelze realizovat vklady a výběry v hotovosti přímo z účtu
komunikace je možná z jakéhokoliv počítače	nezbytné připojení počítače k internetu
vysoký uživatelský komfort	nezbytnost vlastnit určité technické vybavení
nepřetržitý přehled o bankovním účtu	
velice snadná obsluha	
dostupnost kdykoliv	
vysoké zabezpečení	

Zdroj: vlastní zpracování

## 2.9 Homebanking

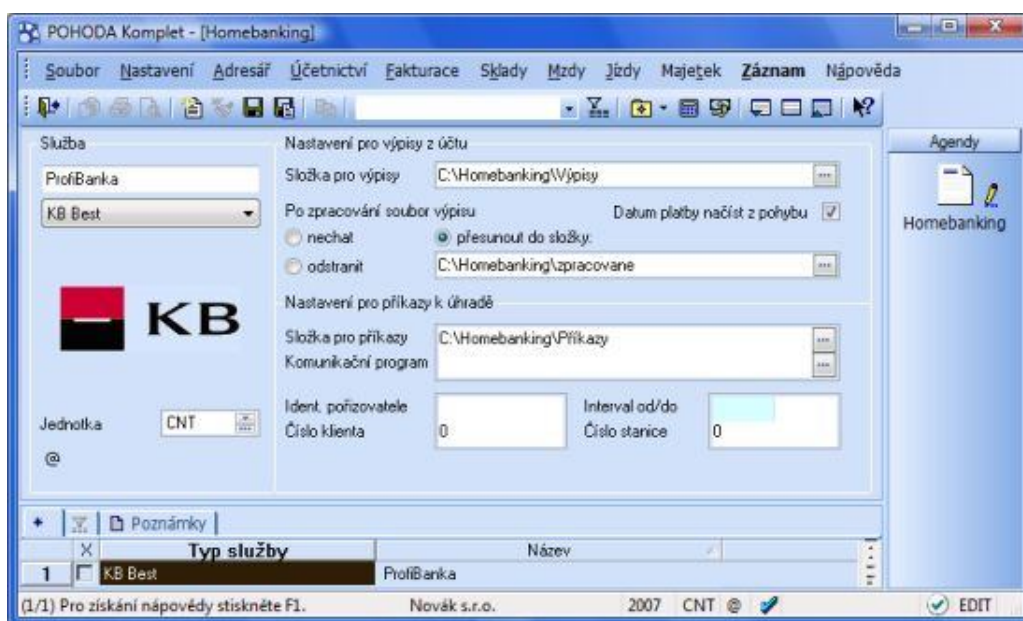
Homebanking je založený na propojení počítačového systému klienta se softwarem banky prostřednictvím datové sítě. Tento software je dodán bankou obvykle na instalačním CD. Klient si nainstaluje z tohoto CD software, připojí se na internet a může stahovat určitá data z databáze banky a sám je poté zpracovávat. Homebanking je vhodný především pro klienty, kteří potřebují zajistit propojení s navazujícími aplikacemi, např. s účetními, finančními, ekonomickými nebo mzdovými programy. Podnikatelské subjekty jsou ze zákona povinny vést dokonalou účetní evidenci, a pokud jsou data k dispozici v elektronické podobě, pak je mnohem snadnější a rychlejší importovat je do účetnictví. Tento proces funguje i naopak, kdy platební příkazy je možné zadávat přímo z účetního systému. Homebanking samozřejmě mohou používat i soukromí klienti.

K využití tohoto způsobu přímého bankovníctví stačí mít vedený účet u některé z bank, uzavřenou smlouvu o elektronické komunikaci mezi bankou a klientem a mít k dispozici počítač s běžně dostupným hardwarovým a softwarovým vybavením s připojením k internetu nebo s modemem. Homebanking umožňuje téměř všechny bezhotovostní operace s běžným účtem, např. ověřování zůstatků, jednorázové úhrady, sledování toku



plateb, zakládání termínovaných účtů, zahraniční platby, vyhledávání úrokových sazeb a další služby.

Bezpečnost je založena na podpisovém certifikátu, jenž je nutný pro potvrzení bankovní operace. Data mohou být přenášena buď využitím internetu přes šifrované SSL spojení, nebo přímým spojením na modem banky, zpravidla vytočením telefonního čísla. Důvod, proč stále některé firmy či majetní klienti nechtějí využívat internetové bankovníctví a raději využívají homebanking, je to, že není nutné používat internet.<sup>52</sup> Obrázek znázorňuje homebanking u Komerční banky.



Obr. 13: Ukázka homebankingu u Komerční banky

Zdroj: Pohoda [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.pohoda-prodej-instalace-sprava.cz/wordpress/wp-content/uploads/2010/02/homebanking.jpg>>.

### 2.9.1 Výhody a nevýhody homebankingu

Homebanking postupně ustupuje vyspělejšímu a pohodlnějšímu internetovému bankovníctví. Hlavní nevýhodou homebankingu je vazba této služby na jeden konkrétní počítač, kde je nainstalovaná bankovní aplikace, která umožňuje klientovi jeho užívání.

<sup>52</sup> Homebanking [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/home-banking/pruvodce/>>.

Tab. 9: Výhody a nevýhody homebankingu

Výhody	Nevýhody
neustálý přístup k účtu prostřednictvím svého počítače	služba je vázána na konkrétní počítač s nainstalovanou bankovní aplikací
jednoduché a spolehlivé ovládání účtů	komplikovaná instalace bankovní aplikace
vysoká bezpečnost a ochrana přenosu dat	nezbytnost vlastnit určité technické vybavení
programy jsou kompatibilní s účetními a ekonomickými programy	nelze realizovat vklady a výběry v hotovosti přímo z účtu
	nutnost určité technické zdatnosti

Zdroj: vlastní zpracování

## **3 Nabídka produktů přímého bankovníctví u vybraných bank**

V této části mé diplomové práce budu konkrétně specifikovat jednotlivé produkty přímého bankovníctví určené občanům, které nabízejí banky, jež jsem si zvolila. Zaměřím se především na to, co přesně daný produkt nabízí a co vše jeho prostřednictvím mohou klienti obsluhovat. Rozhodla jsem se o rozbor produktů přímého bankovníctví u bank různých velikostí, a proto jsem si vybrala jednu banku ze skupiny velkých bank, jednu banku ze skupiny středních bank a jednu banku ze skupiny malých bank. Rozdělení bank je založeno na velikosti bilanční sumy a je revidováno vždy na začátku každého kalendářního roku Českou národní bankou.

Za zástupce velkých bank jsem si zvolila Komerční banku, a.s., za zástupce středních bank GE Money Bank, a.s. a jako zástupce malých bank Fio banku, a.s. Do vybrané skupiny bank jsem ještě přidala mBank, abych následně mohla srovnat nabídku přímého bankovníctví u tradičních bank a u banky čistě elektronické.

### **3.1 Nabídka produktů přímého bankovníctví u Komerční banky**

Komerční banka je dle bilanční sumy, kterou má nad 200 miliard Kč, jednou z velkých bank v České republice a nabídka jejích produktů je skutečně velmi rozsáhlá. Patří mezi přední bankovní instituce u nás a také ve střední a východní Evropě. Do podvědomí mnoha lidí se také dostala díky svým netypickým bankovním reklamám.

#### **3.1.1 Charakteristika Komerční banky**

Komerční banka, a.s. (dále také KB) vznikla z poboček Státních bank Československých. Jako státní instituce byla založena roku 1990 a o dva roky déle byla transformována na akciovou společnost. Od října 2001 je součástí skupiny Sociétés Générale, což je jedna z největších finančních skupin v eurozóně. Komerční banka je mateřská společnost Skupiny KB, která je tvořena osmi společnostmi. V roce 2006 Komerční banka koupila 60% podílu v Modré pyramidě, čímž získala plnou kontrolu nad třetí největší stavební

spořitelnou u nás. Za rok 2010 KB vykazala čistý zisk 13,33 miliardy korun a meziroční růst byl 21,1 %.<sup>53</sup>

KB je univerzální banka se širokou nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a také investičního bankovníctví. Společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí i další specializované služby, mezi které patří penzijní připojištění, stavební spoření, faktoring, spotřebitelské úvěry a pojištění.<sup>54</sup>

Obsluha klientely je rozdělena do dvou segmentů podle ročního obratu klienta a škály produktů, které využívá. Společnosti s obratem od 60 do 1 500 mil. Kč jsou většinou obsluhovány na obchodních centrech segmentu Corporate. Klienti, kteří mají obrat vyšší, obsluhují divize segmentu Top Corporations.<sup>55</sup>

### 3.1.2 Platební karty Komerční banky

Komerční banka nabízí svým klientům několik druhů platebních karet, takže si každý může zvolit tu, která mu nejlépe vyhovuje a je pro něj nejvýhodnější. Všechny karty mají platnost 3 roky a klienti si mohou v případě potřeby změnit PIN ke kartě v kterémkoliv bankomatu Komerční banky. V následující tabulce je obecný přehled operací, které nabízejí platební karty Komerční banky. Poté jsou konkrétně popsány všechny druhy platebních karet, které KB nabízí občanům.

*Tab. 10: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím platebních karet*

snadný a rychlý přístup k finančním prostředkům
bezpečnost hotovosti
pohodlí při provádění bezhotovostních plateb v široké síti obchodníků na celém světě
platby za zboží a služby prostřednictvím internetu
stálý přístup k hotovosti prostřednictvím sítě bankomatů na celém světě
výběr hotovosti u obchodníka podporujícího službu Cash back
výběr hotovosti na pobočkách bank a ve směnárnách

<sup>53</sup> Základní informace [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>.

<sup>54</sup> Tamtéž

<sup>55</sup> Tamtéž

možnost ověření zůstatku jak na běžném, tak na úvěrovém účtu v síti bankomatů
změna PINu v bankomatech Komerční banky
dobíjení kreditu mobilního telefonu
možnost vlastního designu na platební kartě
mezinárodní cestovní pojištění
pojištění proti zneužití karty
poštovní a telefonní objednávky zboží a služeb (jen pro držitele embosovaných platebních karet)

Zdroj: [www.kb.cz](http://www.kb.cz) + vlastní zpracování

### **Embosovaná karta MasterCard/Visa**

Tento typ karty umožňuje kromě standardních výběrů z bankomatu platby jak v obchodech, tak i na internetu. Čip karty spolu s kódem PIN zajišťují vysokou bezpečnost transakcí. Dále karta poskytuje svým klientům kvalitní cestovní pojištění s pojistným krytím až do výše 1 000 000 Kč, v jehož rámci jsou hrazeny náklady na léčení během zahraniční cesty, dodatečné výlohy způsobené vynuceným prodloužením pobytu, náklady na repatriaci a náklady na ambulantní ošetření a právní pomoc. Tuto kartu může klient získat buď v rámci balíčku Extra konto, Premium konto, Top Nabídka či zažádáním na pobočce, kde má vedený svůj účet.

### **Elektronická karta**

Elektronická karta umožňuje svým klientům provádění transakcí jak v tuzemsku, tak i v zahraničí. Je určena pro platby u obchodníků, kteří jsou vybaveni elektronickým platebním terminálem a k výběrům z bankomatů. Zajišťuje plnou bezpečnost transakcí díky čipu, který je její součástí a také díky PIN kódu. Elektronická karta je vydávána asociacemi VISA Electron nebo Maestro. Klient ji může získat buď jako součást balíčku Ideal konto, Perfekt konto nebo Extra konto či zažádáním na pobočce, kde má veden účet.

### **Kreditní karta MasterCard**

Mezinárodní embosovaná karta MasterCard poskytuje svým držitelům kromě standardních operací také možnost placení na internetu, cestovní pojištění a současně úvěr. Každý klient může mít k jednomu účtu až dvě kreditní karty. Limit úvěru u kreditní karty je nastaven v rozmezí 30 000 až 250 000 Kč a banka nepožaduje již žádné další zajištění.

Mezi hlavní výhody kreditní karty MasterCard patří bezúročné čerpání úvěru po dobu maximálně 45 dní pro hotovostní i bezhotovostní transakce a atraktivní úroková sazba. Pokud klient nevrátí v danou dobu částku, kterou si od banky vypůjčil, pak ji musí hradit ve stanovených splátkách. Klient si může vybrat, zda poplatky budou hrazeny z úvěrového rámce nebo z běžného účtu a může obsluhovat kartu pomocí internetového či telefonního bankovníctví. Tato karta také poskytuje zdarma pojištění na cesty do zahraničí pro držitele a přímé rodinné příslušníky, kteří cestují s ním.

### **Modrá kreditní karta**

Modrá kreditní karta je určena především klientům Modré pyramidy stavební spořitelny, ale i dalším občanům starším 18 let. Jedná se o mezinárodní embosovanou platební kartu VISA, která poskytuje svým držitelům úvěr v rozmezí 10 000 až 250 000 Kč. K jednomu účtu jsou vydány maximálně dvě kreditní karty a banka již nepožaduje žádné další zajištění. Klienti mohou sledovat aktuální zůstatek úvěru ke kartě pomocí internetového nebo telefonního bankovníctví či si denně nechat zaslat SMS.

První rok je vydání karty a vedení úvěrového účtu zdarma, další roky je zdarma pouze při splnění minimálního ročního obrátu 36 000 Kč. Klient může i v tomto případě čerpat bezúročně úvěr až 45 dní. Podmínky jsou oznamovány pravidelně každý měsíc prostřednictvím výpisu z účtu ke kartě. Úročena je výhradně čerpaná částka úvěrového rámce, a to denně. Karta také poskytuje zdarma pojištění na cestu do zahraničí pro držitele karty a jeho děti cestující spolu s ním, dále pojištění schopnosti splácet v případě ztráty zaměstnání, dlouhodobé nemoci, invalidity nebo úmrtí. K vydání Modré kreditní karty musí mít žadatel založený běžný účet v Kč, dále musí předložit potvrzení o výši průměrného příjmu za poslední tři měsíce. Má-li již účet u KB vedený nebo je dlouhodobým klientem Modré pyramidy stavební spořitelny, pak mu může být karta vydána bez prokazování příjmů.

### **Kreditní karta VISA Electron**

Mezinárodní embosovaná platební karta VISA Electron nabízí svému držiteli úvěr ve výši od 10 000 do 60 000 Kč a banka již nadále nepožaduje další zajištění. Klient může mít k jednomu účtu maximálně dvě kreditní karty a úvěr může splácet buď formou

pravidelných splátek, mimořádných splátek či využít možnost čerpání úvěru po dobu 45 dnů bezúročně. Dále tato karta nabízí pojištění schopnosti splácet, které je zahrnuto zdarma jako součást karty, nulový poplatek za její vydání, možnost obsluhy kreditní karty formou internetového či telefonního bankovníctví, změnu PINu v kterémkoliv bankomatu KB či volitelné pojištění pro případ úmrtí či odcizení karty.

Pro získání karty je nutné si založit běžný účet v korunách a doložit výši průměrného příjmu za poslední tři měsíce. Jestliže už má klient účet u KB vedený, pak mu může být karta vydána bez prokázání příjmů. Kartou si klient může vyzvednout po šesti dnech od podání a schválení žádosti.

### **Platinum**

Platební karta Platinum je prestižní kartou Komerční banky a je určena náročným zákazníkům, kteří požadují jen to nejlepší. Platinum karta je embosovaná kreditní karta společnosti MasterCard a svým držitelům poskytuje nadstandardní pojistný program nejen pro ně, ale i pro rodinné příslušníky cestující s držitelem karty, asistenční službu pro motoristy a domácí havarijní asistenci, Priority Pass pro vstup do více než 500 letištních salónků po celém světě, členství v exkluzivním Elite programu, což je věrnostní program výhradně pro držitele prestižních karet MasterCard, možnost využití bezúročného období či pohodlí bez čekání u bankomatu.

### **Zlatá karta VISA/MasterCard**

Zlatá karta od asociací Visa a MasterCard je prémiová embosovaná platební karta, která svým držitelům umožňuje atraktivní doplňkové výhody. Mezi největší patří komplexní cestovní pojištění pro cesty do zahraničí jak pro držitele karty, tak i pro přímé rodinné příslušníky, asistenční služba pro motoristy, členství v Elite programu společnosti MasterCard, kdy má klient možnost využít nabídky vybraných hotelů, restaurací, módních značkových obchodů, wellness center, kosmetických salonů a dalších obchodníků nabízejících atraktivní zboží či služby.

### **T-Mobile Bonus kreditní karta**

T-Mobile Bonus karta je věrnostní karta společnosti T-Mobile a kreditní karta v jednom a je určena tarifovým zákazníkům společnosti T-Mobile. Svým držitelům poskytuje prostřednictvím sbírání Bonus bodů za platby kartou volné minuty, volné SMS zprávy, telefony a jiné odměny z katalogu, dále nabízí osobní úvěrový limit s možností využít nejdelší bezúročné období v České republice, slevy u partnerů, např. u Alpine Pro, Čedoku či SONY, dále umožňuje placení přes internet, pojištění proti neschopnosti splácet či přehled o transakcích potvrzením na mobilní telefon SMS zprávou.

### **UNIkarta**

Tato karta je určena studentům a zaměstnancům vysokých škol, které spolupracují s Komerční bankou a vydávají UNIkartu jako identifikační průkaz. UNIkarta je kombinovaná univerzitní identifikační a platební karta, tedy slouží jako identifikační průkaz na vysoké škole a současně jako ISIC karta a také jako elektronická platební karta od asociace Maestro. Aby ji bylo možné využít pro placení, je nutné aktivovat její platební funkce buď telefonicky, na pobočce KB nebo přes internet.

Obrovskou výhodou je multifunkčnost karty, kdy klient obdrží v jedné kartě funkce dalších tří karet. Další výhodou je vysoká bezpečnost, protože na kartě je vyobrazena fotka držitele, možnost tří výběrů měsíčně z bankomatů KB zdarma, 200 Kč bonus za aktivaci UNIkarty nebo možnost zřízení studentského konta nyní i pro studenty kombinovaného studia, pokud jsou držiteli této karty, a další atraktivní akční nabídky.

### **E-card**

E-card je virtuální karta sloužící pro bezpečné platby na internetu a neexistuje v klasické podobě plastové karty. Obsahuje 16místné číslo platební karty a slouží výhradně k provádění transakcí v internetové síti. Je vydávána asociacemi MasterCard a VISA a nemá osobní identifikační číslo PIN. Podle potřeb klientů existují tři úrovně zabezpečení používání E-card karty. První je SSL a jedná se o automatické nastavení stupně zabezpečení transakcí uskutečněných prostřednictvím sítě internet protokolem SSL. Tyto karty umožní uskutečnění transakce u obchodníka, který používá k zabezpečení přenosu dat také SSL. Další variantou je přístup na internet bez omezení, kdy se držitel karty



pohybuje v nechráněném prostředí internetu. Posledním způsobem je speciální parametrizace virtuální karty, kdy právě tento parametr omezuje použití platební karty v internetové síti.

### **Lady karta**

Lady karta je od letošního dubna novinkou v nabídce platebních karet Komerční banky. Jedná se o mezinárodní embosovanou platební kartu s nejmodernějším čipem, který zajišťuje rychlost a bezpečnost plateb. Svým držitelům poskytuje možnost okamžitého úvěru až do výše 20 000 Kč bez doložení příjmů a bezúročné čerpání úvěru po dobu až 45 dní jak pro hotovostní, tak i bezhotovostní transakce.

Dále klientům umožňuje exkluzivní nabídky a slevy v široké síti partnerských obchodů po celý rok, každé 3 měsíce držitelky této karty obdrží poštou luxusní katalog se slevovými nabídkami a při aktivním používání klienti nemusí platit poplatky ani za kartu, ani za účet. Z každé platby touto kartou jde 1 % zpět na účet penzijního připojištění u Komerční banky. Pro držitelky je také zajímavá nabídka dalších služeb a výhod, které jsou automatickou součástí Lady karty, např. pojištění kabelky až do 10 000 Kč za kalendářní rok, pojištění storna vstupenek až do 12 000 Kč ročně, asistenční služba Home Assistance, zajištění rezervací, pojištění nákupu, garance nejnižší ceny, prodloužení záruční doby či pojištění doručení internetového nákupu.

### **Mojekarta**

Mojekarta dává možnost navrhnout si vlastní design své platební karty a umístit na její přední stranu vybraný obrázek nebo fotografii. Tuto službu je možné si zřídit na kreditních kartách MasterCard a VISA Electron, na debetních kartách Embosovaná karta VISA nebo MasterCard, Embosovaná G2 karta (karta ke studentskému účtu), Elektronická karta a Prima karta (karta k dětskému kontu).

### **Platba kartou přes internet**

Platba kartou přes internet umožňuje svým držitelům výhodně a pohodlně nakupovat na internetových stránkách, kde je zboží na rozdíl od kamenných obchodů mnohem levnější. Tyto transakce nejsou nijak zpoplatněné, což je další velká výhoda oproti využívání

dobírky nebo převodu peněz na účet. Platby kartou je možné reklamovat a proto má klient vyšší šanci dostat peníze zpět, pokud obchodník zkrachuje či nedodá zakoupené zboží.

Tab. 11: Přehled karet a jejich vhodnost pro platby přes internet

Typ karty	Platby přes internet
Maestro	ne
MasterCard	ano
Visa Electron	ano
Visa	ano

Zdroj: www.kb.cz + vlastní zpracování

Karty, které jsou vhodné pro platby přes internet, je nutné nejdříve odblokovat buď u svého bankovního poradce, nebo prostřednictvím Expresní linky. Zde je také možné si ověřit, jestli je karta pro platby přes internet nastavená a vhodná. Při platbě klient zadává nejprve číslo karty, které je 16místné a je uvedené na přední straně karty, dále platnost karty a CVV2 nebo CVC2 kód, což je 3 místné číslo na zadní straně karty u podpisového proužku. Platby přes internet jsou omezené limitem určeným pro používání karty pro platby u obchodníka.



Obr. 14: Údaje na platební kartě nezbytné pro provedení transakce přes internet

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z průvodce na internetových stránkách KB

## Cash back

Cash back umožňuje výběr hotovosti při platbě kartou, kdy klienti mohou souběžně s placením za zboží či služby platební kartou vybrat hotovost na pokladně u obchodníka. Mohou si tak ušetřit čas nutný při hledání a výběru hotovosti z bankomatu či si vybrat

hotovost na místě, kde není bankomat k dispozici. Tato služba je automatická pro držitele platební karty asociací VISA nebo MasterCard.

K realizaci této služby musí klient uskutečnit nákup zboží či služby na platebním terminálu Komerční banky a minimální hodnota realizovaného nákupu musí činit 300 Kč. Maximální částka výběru hotovosti je 1 500 Kč a minimální 1 Kč. Výběr je možný jen v českých korunách. Tato služba je využitelná pouze na území České republiky a vybraná hotovost se započítává do týdenního limitu platební karty jako transakce u obchodníka.

### **3.1.3 Expresní linka Komerční banky**

Jedná se o telefonní bankovníctví, tedy službu, kterou mohou klienti využívat pro správu svého účtu pomocí pevné telefonní linky nebo mobilního telefonu. Klientům umožňuje provádět běžné bankovní operace 24 hodin denně po celý rok na telefonním čísle 955 559 559 prostřednictvím speciálně vyškolených telefonních bankéřů. Mohou ji využívat nejen klienti KB, jež mají uzavřenou smlouvu, ale také zmocněné osoby. Pro anglicky hovořící klienty je k dispozici linka 955 551 551 pouze v pracovní dny od 8 do 22 hodin. Pro klienty T-mobilu Komerční banka umožnila zvýhodněné volání v rámci jejich sítě na telefonní číslo 738 759 559.

Uživatel Expresní linky se stane klient po uzavření smlouvy o poskytnutí expresní linky na jeho domácí pobočce. Při jejím sepsání si může klient zvolit účty, které si nepřeje obsluhovat pomocí telefonního bankovníctví, tzv. pasivní účty.

Zabezpečení Expresní linky KB respektuje zkušenosti předních světových bank. Nejdříve se musí každý klient identifikovat tak, že zadá buď rodné číslo, IČO, číslo pasu u cizinců nebo klientské číslo. Další možností je, že si klient nastaví mobilní telefon pro identifikaci, na jehož základě bude na začátku každého hovoru identifikován. Tato možnost je výhodná především kvůli rychlejšímu přístupu ke službám Expresní linky, kdy je klient okamžitě přepojen do hlavní nabídky automatického hlasového systému. Zde má přístup k vybraným informacím nebo se může nechat přepojit na telefonního bankéře.

Dále je každý účet chráněn jednou ze dvou forem zabezpečení. Nejčastější formou je PIN a heslo. PIN je klientovi zaslán doporučeně poštou na adresu uvedenou ve smlouvě. Spolu s PINem je v obálce také uveden PAC aktivační kód, který klient musí zadat při aktivaci služby. Poté již víckrát využit není a používá se pouze PIN kód. Heslo si může každý klient zvolit sám, musí mít minimálně 6 a maximálně 8 znaků, skládá se z písmen, číslic nebo jejich libovolné kombinace. Druhou možností je karta optického klíče, kdy si klient při každém přihlášení vygeneruje nový kód na kalkulátoru. Karta optického klíče kromě vyšší bezpečnosti umožňuje klientům převádět vyšší objemy peněz.

Zrušení či zablokování služby je možné na pobočce Komerční banky, u které má klient vedeny své účty nebo přímo na telefonních číslech Expresní linky (výjimku tvoří Expresní linka pro právnické osoby a Expresní linka v rámci Expreskonta, zde je nezbytná návštěva pobočky).

### **3.1.4 Expresní linka Plus**

Tato služba je doplňkovou službou k Expresní lince a je určena jak klientům Expresní linky, tak i ostatním klientům banky. Za tuto službu není účtován žádný poplatek. Umožňuje komunikovat s bankou prostřednictvím počítače připojeného k internetu, avšak nabízí pouze pasivní operace. Pro zadání plateb musí klient použít jiný kanál přímého bankovníctví. Expresní linka Plus poskytuje aktuální informace o všech účtech, které má klient prostřednictvím služby zpřístupněny.

Pro její využívání je nutné buď mít již aktivovanou Expresní linku, pak se tato služba zřídí jejím prostřednictvím, nebo se klient musí dostavit na pobočku, kde má veden účet a sepsat smlouvu o zřízení Expresní linky Plus. Pro zmocnění dalších osob k přístupu na účet se musí i tyto osoby dostavit na pobočku. Přístup je zabezpečen prostřednictvím identifikace klienta a PINu, který je totožný s PINem k Expresní lince. Nemá-li ji klient zřízenou, obdrží PIN poštou.

Mezi výhody této služby patří neustálá kontrola pohybů na účtech klienta, okamžitý přehled o aktuálním zůstatku a velmi jednoduché a srozumitelné ovládání. Služba je dostupná rovněž v anglickém jazyce. V případě potřeby je zde uživatelská podpora na lince

955 559 569. Klienti mají v této aplikaci službu „Schránka“, kde jsou informováni o dalších zajímavých nabídkách Komerční banky či o důležitých provozních záležitostech.

### **3.1.5 Mobilní banka**

Mobilní banka nabízí internetové bankovníctví v mobilním telefonu. Je vhodná jak pro klienty z řad občanů, tak i pro podnikatelské subjekty. Jedná se o spojení flexibility telefonního bankovníctví a komfortního ovládání internetového bankovníctví. Komunikace banky s klientem probíhá šifrovaně pomocí protokolu AES a každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací uživatele. Pro přístup je užito stejných bezpečnostních prvků jako u Expresní linky, a to PINu a hesla nebo karty optického klíče. Mobilní banka je dostupná také v anglickém jazyce.

Mobilní banka nabízí jednoduché ovládání účtů pomocí aplikace, kterou si klient stáhne do svého mobilního telefonu. Nabízí komfortní ovládání a přehledné grafické ztvárnění, které je podobné s internetovým bankovníctvím Mojebanka. Umožňuje komunikaci s bankou on-line, pro niž využívá datové přenosy prostřednictvím technologie GPRS a E-GPRS (označované také EDGE) nebo vytáčené připojení. Většina nově nabízených mobilních telefonů již některou z těchto forem komunikace umožňuje.

Pro využívání této služby je nezbytné mít aktivované telefonní bankovníctví Expresní linka a používat mobilní telefon, který splňuje technické podmínky. Na stránkách Komerční banky je přehled podporovaných mobilních telefonů, kde si každý může ověřit, zda je jeho typ mobilního telefonu vhodný pro tuto aplikaci. Dále je nezbytné mít funkční přístup k datovým službám, což si každý klient zajišťuje sám u svého mobilního operátora, a nastavení parametrů datového připojení v mobilním telefonu, se kterým klientům pomohou telefonní bankéři při aktivaci služby.

Pro aktivaci Mobilní banky musí klient kontaktovat Expresní linku, kde mu telefonní bankéř pomůže s nastavením telefonu a případně zkontroluje, zda je telefon vhodný pro tuto službu. Telefonní bankéř také může pro vybrané mobilní telefony zaslat binární SMS za účelem nastavení komunikace na telefonu. Dále klientovi sdělí jednorázový desetimístný kód pro aktivaci služby a pošle na telefon klienta SMS zprávu s adresou pro

stažení aplikace Mobilní banka. Klient si poté musí SMS otevřít a stáhnout a nainstalovat aplikaci do svého telefonu. Při prvním přihlášení do služby budou vygenerovány šifrovací klíče. Pro jejich správné vygenerování musí klient zadat do příslušných políček první čtyři znaky z PINu, prvních 6 znaků z hesla a jednorázový aktivační kód. Používá-li klient pro zabezpečení kartu optického klíče, musí zadat sériové číslo OPK a jednorázový aktivační kód. Pak musí klient počkat na vygenerování šifrovacích klíčů. Tato operace může trvat i několik minut, v závislosti na rychlosti procesoru v mobilním telefonu. Aplikace klienta informuje o ukončení procesu a hned poté je možné začít Mobilní banku využívat.

Zrušení či zablokování služby je možné na pobočce KB, u které má klient vedené účty či prostřednictvím Expresní linky a telefonního bankéře. Ke zrušení zablokování je nezbytná návštěva domácí pobočky klienta.

### **3.1.6 Mojebanka**

Jedná se o moderní službu Komerční banky, která umožňuje provádět každodenní bankovní operace prostřednictvím internetu. Mojebanka poskytuje jednu z nejširších nabídek on-line funkcí internetového bankovníctví v České republice. Klient má nepřetržitý přístup do banky z počítače připojeného k internetu a může obsluhovat všechny své účty. Díky udělení plné moci lze zpřístupnit účet i více uživatelům. Ovládání je velmi jednoduché a srozumitelné a každý klient má k dispozici pomoc v podobě stále dostupné nápovědy. Klient má také možnost využít 24 hodin denně a zdarma profesionální uživatelskou podporu na bezplatné telefonní lince 800 152 152.

Bezpečnostní řešení internetového bankovníctví je navrženo v souladu se standardy elektronického podpisu. Veškerá komunikace probíhá v protokolu SSL a každou aktivní operaci uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem. V případě certifikátu v souboru využívá navíc autorizační SMS kód. Také Mojebanka je dostupná rovněž v anglickém jazyce.

Prvním nezbytným krokem k jejímu založení je vytvoření osobního certifikátu v souboru nebo na čipové kartě. Pro používání osobního certifikátu v souboru je nezbytností mít pro aktivní operace registrované číslo mobilního telefonu pro zasílání autorizačních SMS

zpráv. Certifikát slouží pro zabezpečení komunikace mezi klientem a bankou, a to pro přihlašování a při podepisování jednotlivých transakcí. Tento certifikát má podobu souboru a může být uložen na přenosném médiu (na disketě, USB flash disku nebo CD) či na čipové kartě. V případě užití čipové karty je nutností mít nainstalované čtecí zařízení. Osobní certifikát klient získá po uzavření smlouvy na pobočce vyzvednutím z Certifikačního průvodce na internetových stránkách. V případě použití certifikátu na čipové kartě musí klient také uzavřít písemnou smlouvu a na místě pak obdrží funkční osobní certifikát na čipové kartě.

### Mojeplatba

Služba Mojeplatba je určena uživatelům internetového bankovníctví Mojebanka s platným certifikátem. Jedná se o internetový platební nástroj, který umožňuje bezhotovostní platbu přímo z internetových stránek obchodníka. Klient je poté, co se rozhodne využít službu Mojeplatba pro zaplacení zboží nebo služeb, přesměrován na stránky banky při požadavku na úhradu. Aplikace uživateli zobrazí předvyplněný platební příkaz, který podepíše svým certifikátem a po jeho úspěšné autorizaci je přesměrován zpět na stránky obchodu. Platba je obchodníkovi garantována, takže může ihned expedovat zboží.

Tato služba přináší uživatelům řadu neocenitelných výhod. Peněžní prostředky jsou převedeny během několika minut a díky předvyplněnému příkazu k úhradě získává klient pohodlí. Mojeplatba sdílí bezpečnostní řešení s internetovým bankovníctvím, tudíž je zde vysoké zabezpečení údajů klienta. Další velkou výhodou jsou nízké náklady na platbu, kdy klient zaplatí pouze poplatek za účetní položku. V tabulce 12 je přehled transakcí, které klientovi umožňuje telefonní bankovníctví, mobilní banka a internetové bankovníctví Komerční banky.

*Tab. 12: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím Expresní linky, Expresní linky Plus, Mobilní banky a Mojí banky od Komerční banky*

SLUŽBA	EXPRESNÍ LINKA	EXPRESNÍ LINKA PLUS	MOBILNÍ BANKA	MOJE BANKA
informace o zůstatcích a pohybech na všech účtech, s nimiž klient disponuje	✓	✓	✓	✓
přehled transakcí provedených platebními kartami	✓	✓	✓	✓

možnost stahovat elektronické výpisy k účtům a platebním kartám ve formátu PDF	X	✓	X	✓
možnost podat žádost o archivní výpisy zpětně až do roku 2003	X	✓	X	X
oznámení o událostech na účtech formou SMS, e-mailu nebo faxu	✓	✓	✓	✓
zadání příkazů k úhradě v korunách, v rámci Komerční banky i v cizích měnách, možnost zadávat příkazy s dopřednou splatností	✓	X	✓	✓
založení a využívání šablon pro zadávání opakovaných příkazů k úhradě	✓	X	✓	✓
zadávání, změny a zrušení trvalých příkazů k úhradě	✓	X	X	✓
možnost podat žádost o vydání platební či kreditní karty, změnit údaje ke kartě, provést stoplistaci karty a reklamovat transakce uskutečněné platební nebo kreditní kartou	✓	X	X	X
povolení, změna nebo zrušení inkasa	✓	X	X	✓
zřízení služeb spojených s platbami SIPO a účty Telefónici O2, včetně zadání maximálních limitů	✓	X	X	✓
možnost zaslání minivýpisu z běžného a spořicího účtu, a to za 10, 20 nebo 30 dnů	✓	X	X	X
založení termínovaného účtu	✓	X	X	X
poskytnutí informací o dostupnosti osobních nebo podnikatelských úvěrů	✓	✓	X	✓
obchodování s cennými papíry – bez poskytování investičních rad a doporučení	✓	X	X	X
možnost investice do Rodiny otevřených podílových fondů IKS KB a do rodiny fondů SGAM	✓	X	X	✓
možnost uzavřít vybrané pojistné smlouvy	✓	X	X	X
dočasné zablokování přístupu k Expresní lince KB	✓	X	X	X
uzavření smlouvy na penzijní připojištění	✓	X	X	X
informace o vybraných produktech KB a jejich dceřinných společnostech	✓	✓	X	✓
informace o aktuálních kurzech, úrokových sazbách a Sazebníku KB	✓	✓	X	✓
možnost aktivace doplňkových služeb Expresní linky Plus a Mobilní banky	✓	X	X	X
komunikace prostřednictvím telefonního bankéře nebo IVR	✓	X	X	X
přehled úvěrových limitů pro	X	✓	X	✓



získání úvěrového produktu bez dokládání příjmů a bez zajištění				
možnost si pojmenovat vlastní účty kvůli větší přehlednosti	X	✓	X	✓
možnost v režimu on-line zaslat požadavek na služby telefonního bankéře	X	✓	X	✓
možnost si vybrat mezi českou a anglickou verzí služby	✓	✓	X	✓
pomocí jednoduchého formuláře možnost požádat o podrobné informace o dalších službách KB a vybrané služby si objednat	X	✓	X	✓
možnost zobrazit si/ověřit informace o vývoji a struktuře svého portfolia	✓	✓	X	✓
klient má k dispozici „Schránku“, kde je informován o všech zajímavých nabídkách KB či o důležitých provozních záležitostech	X	✓	X	✓
možnost dobítí kreditu mobilního telefonu u Telefónici O2, T-Mobilu a Vodafone a platby faktury operátorovi Vodafone	X	X	✓	✓
plná podpora komunikace s účetními systémy (zasílání platebních příkazů z účetního systému a stahování transakční historie do systému)	X	X	X	✓
možnost sjednání spotřebitelského úvěru nebo kreditní karty on-line v případě předschváleného limitu	X	X	X	✓

Zdroj: www.kb.cz + vlastní zpracování

Z tabulky je na první pohled zřejmé, že největší škálu operací umožňuje telefonní bankovníctví a internetové bankovníctví, kdy je nabídka služeb téměř totožná. Naproti tomu mobilní bankovníctví Mobilní banka má značně omezenou nabídku transakcí, ale i přesto je klienty hojně využívána. Poskytuje základní a nejběžnější operace a klient díky ní může výrazně ušetřit finance ve srovnání s telefonním bankovníctvím.

### 3.2 Nabídka produktů přímého bankovníctví u GE Money Bank

GE Money Bank, a.s. patří svou velikostí do středních bank. Její bilanční suma se pohybuje mezi 50 a 200 mld. Kč. Svou pozici se snaží posilovat na základě mezinárodně uznávaných hodnotách společnosti General Electric. GE Money Bank propaguje svůj výrazný klientský přístup a vysokou kvalitu nabízených finančních služeb, díky čemuž se může pochlubit rostoucím počtem klientů, kteří se přiblížili milionové hranici.

Počátkem roku 2008 se GE Money stala oficiálním partnerem Českého olympijského týmu, partnerství bylo uzavřeno i na zimní olympijské hry ve Vancouveru a letní olympijské hry v Londýně v roce 2012.<sup>56</sup>

### **3.2.1 Charakteristika GE Money Bank**

GE Money Bank je univerzální bankou, která svým klientům poskytuje širokou síť poboček a bankomatů. Zaměřuje se jak na občany, tak i na malé a střední podniky. Její obrovskou výhodou je, že je součástí General Electric, jedné z největších a nejsilnějších společností na světě.<sup>57</sup>

General Electric, zkráceně GE, má diverzifikované portfolio průmyslových i finančních firem, které generují vlastní finanční aktiva. GE Money je významnou součástí finanční divize General Electric a v České republice působí v jejím rámci tři společnosti: GE Money Bank, GE Money Multiservis a GE Money Auto.<sup>58</sup>

GE Money Bank si zakládá na neustálé inovaci a byla první velkou bankou v České republice, která představila plnohodnotný elektronický výpis z účtu, Konsolidaci půjček, Refinancování hypoték, odměňování klientů penězi za používání platebních karet a další služby. Byla první, kdo vybavil celou bankomatovou síť čipovou technologií. Každý rok sbírá ocenění v soutěži Zlatá koruna, která oceňuje nejlepší finanční produkty na trhu. Oceněny byly například produkty Konsolidace půjček, Refinancování hypoték, konto Genius Active nebo podnikatelský účet Genius business Active.<sup>59</sup>

### **3.2.2 Platební karty GE Money Bank**

GE Money Bank má širokou nabídku debetních i kreditních karet pro občany, které umožňují platit pohodlně v široké síti obchodů. K vybraným typům účtů je možné mít i několik karet a jejich platnost je 3 roky. Nejprve budou podrobněji uvedeny debetní karty, poté karty kreditní. Tabulka obsahuje služby, které nabízí platební karty od GE Money Bank.

---

<sup>56</sup> GE Money Bank [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti/ge-money-bank>>.

<sup>57</sup> Tamtéž

<sup>58</sup> Tamtéž

<sup>59</sup> Tamtéž

Tab. 13: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím platebních karet

možnost časově neomezeného přístupu k peněžním prostředkům
doplňkové služby k platebním kartám
možnost vydání více než jedné platební karty pro majitele účtu a i pro zmocněné osoby
možnost pořízení platební karty již od 8 let věku
volně nastavitelné limity dle klientových potřeb
na konci každého měsíce možnost získání procentní odměny z objemu plateb uskutečněných platební kartou u obchodníků a na internetu u vybraných účtů
možnost změny PINu na bankomatu
možnost zadání příkazu k úhradě na libovolný účet v České republice přes bankomat
výběr hotovosti u obchodníka až do výše 1 500 Kč při současné platbě kartou v minimální hodnotě 300 Kč (služba Cash back)
možnost aktivace internetových transakcí na embosovaných platebních kartách

Zdroj: vlastní zpracování na základě interních informací banky

## Maestro

Maestro je mezinárodní elektronická platební karta určená k platbě zboží a služeb v obchodech s elektronickými platebními terminály a k výběru hotovostních prostředků z bankomatu. Klient si může nastavit denní limity jak na výběry hotovosti, tak i pro bezhotovostní platby. Vydání karty je umožněno nejen majiteli účtu, ale také zmocněné osobě starší 15 let. Dále si klient může sjednat za pravidelný měsíční poplatek doplňkové služby, např. pojištění zneužití debetní karty, pojištění splátek a výdajů, cestovní pojištění Komfort nebo pojištění asistenčních služeb Complete Comfort.

GE Money Bank také vydává kartu Maestro k účtu Genius Student a k účtu Dětský Genius. Platební karta ke studentskému kontu nabízí zdarma veškeré výběry ze sítě bankomatů GE Money Bank v České republice, vedení karty a její využívání. Karta k dětskému kontu umožňuje výběry hotovosti z bankomatů do výše 2 000 Kč měsíčně. Její vydání je možné pouze na žádost zákonného zástupce dítěte pro děti starší osmi let.

## MasterCard Standard

MasterCard Standard je univerzální embosovaná platební karta, se kterou je spojena služba MasterCard Global Service nabízející 24 hodinový asistenční servis při ztrátě karty. Klient

má možnost nastavení denních limitů na výběry hotovosti a bezhotovostní platby. Vydání karty je možné i pro zmocněnou osobu a pro kartu je možné aktivovat platby zboží a služeb na internetu. Z doplňkových služeb si klient může zvolit za pravidelný měsíční poplatek pojištění zneužití debetní karty, pojištění splátek a výdajů, cestovní pojištění Komfort, pojištění asistenčních služeb Complete Comfort nebo pojištění právní ochrany. Zdarma je ke kartě služba MasterCard Global Service, která poskytuje 24hodinový servis pro případ ztráty či zcizení karty.

Také platební karta MasterCard Standard je vydávána ke studentskému kontu s vedením a využíváním karty zdarma a bezplatným výběrem u všech bankomatů GE Money Bank v České republice.

### **MasterCard stříbrná**

Nadstandardní mezinárodní embosovaná karta MasterCard stříbrná je možné získat pouze při zřízení konta Genius Optimal. Klient si může nastavit denní limity na výběry hotovosti a bezhotovostní platby s vysokou maximální hranicí. Vydání karty je možné i zmocněné osobě starší 18 let a klient si může aktivovat platby zboží a služeb na internetu. V ceně karty jsou zahrnuté nadstandardní doplňkové služby cestovní pojištění Komfort, se kterým se minimalizují rizika vyplývající z nepříjemných událostí v tuzemsku či cizině, pojištění zneužití debetní karty, služba MasterCard Global Service a pojištění asistenčních služeb Complete Comfort. Za měsíční poplatek si může klient ještě zvolit pojištění splátek a výdajů a pojištění právní ochrany.

### **MasterCard Gold**

MasterCard Gold je prestižní mezinárodní embosovaná karta, jež umožňuje klientovi nastavit vysokou maximální hranici pro denní výběry hotovosti a bezhotovostní platby. Vydání karty je možné i zmocněné osobě a karta může být aktivována pro platby zboží a služeb na internetu. S kartou se pojí široká paleta nadstandardních doplňkových služeb, např. cestovní pojištění Komfort, pojištění zneužití debetní karty, pojištění asistenčních služeb Complete Comfort, pojištění právní ochrany, program Priority Pass, který umožňuje vstup do speciálních letištních salonků a restaurací či služba MasterCard Global Service.

### **MasterCard Internet**

MasterCard Internet je mezinárodní platební karta pro bezpečné zajištění platby zboží a služeb na internetu. Vydává se k běžnému účtu a nemá podobu plastické platební karty. Klient si může nastavit denní limity pro platby nebo maximální počet transakcí za jeden den. Změna těchto nastavení je možná i telefonicky. Kartu může kromě majitele účtu získat i zmocněná osoba.

Nyní budou detailněji rozebrány kreditní karty. GE Money Bank nabízí tři kreditní karty, a to MoneyCard Gratis, MoneyCard Plus a MoneyCard Gold. K těmto kartám je možné získat odměny díky věrnostním programům bene+, AVON a ING. Klient musí být starší 18 let, mít trvalý zdroj příjmu a běžný účet v kterékoliv bance.

### **MoneyCard Gratis**

MoneyCard Gratis je embosovaná karta s mezinárodní platností, ze které si klient může nechat zasílat výpisy elektronicky. Tato kreditní karta je osvobozená od poplatků za její vedení a zúčtovací období je podle kalendářních měsíců. Její používání je bezpečné díky ČIPu a potvrzení PIN kódem. MoneyCard Gratis nabízí až 50denní bezúročné období na bezhotovostní platby včetně plateb na internetu. Úvěrový rámec může být až 150 000 Kč, ke kartě není potřeba běžný účet u GE Money Bank a klient má možnost rozložení svých výdajů do více splátek.

### **MoneyCard Plus**

MoneyCard Plus je embosovaná karta s mezinárodní platností, která umožňuje klientovi s využitím věrnostního programu bene+ úsporu až několika tisíců korun ročně. Poskytuje odměnu až 10 % za nákup u partnerů programu bene+ a 1 % zpět za každý nákup kdekoliv jinde. Používání karty je chráněno ČIPem a PIN kódem. Svým držitelům nabízí až 50denní bezúročné období na bezhotovostní platby včetně plateb na internetu, úvěrový rámec až 150 000 Kč a možnost rozložení výdajů do více splátek. Rovněž je možné nechat si zasílat výpisy z karty elektronicky.

### **MoneyCard Gold**

MoneyCard Gold je embosovaná prestižní karta nabízející svým držitelům spoustu výhod. S věrnostním programem bene+ získává klient odměny za každý svůj nákup, u partnerů programu gold bene+ až 20 % a u partnerů bene+ 10 % za nákup a 1 % zpět za každý nákup kdekoliv jinde. V ceně karty jsou asistenční služby Complete Comfort a VIP zákaznická linka bez čekání. Klient má možnost získání dalších slev s programem MasterCard ELITE a zasílání elektronických výpisů ke kartě. MoneyCard Gold umožňuje získání úvěrového rámce až 300 000 Kč a maximálně 50denní bezúročné období.

### **Fraud Monitoring**

Fraud Monitoring je speciální služba pro klienty GE Money Bank, která je zaměřená na kontrolu nezvyklých transakcí, jež proběhnou na debetních a kreditních kartách. Na základě této aktivity jsou bankovní specialisté schopni odhalovat případná podvodná jednání na platebních kartách a lépe chránit účty proti zneužití. Pomocí krátkého telefonátu ověří právě proběhlé podezřelé transakce, jež jsou generovány na základě pečlivě stanovovaných parametrů odhalujících nezvyklé pohyby na kartě.

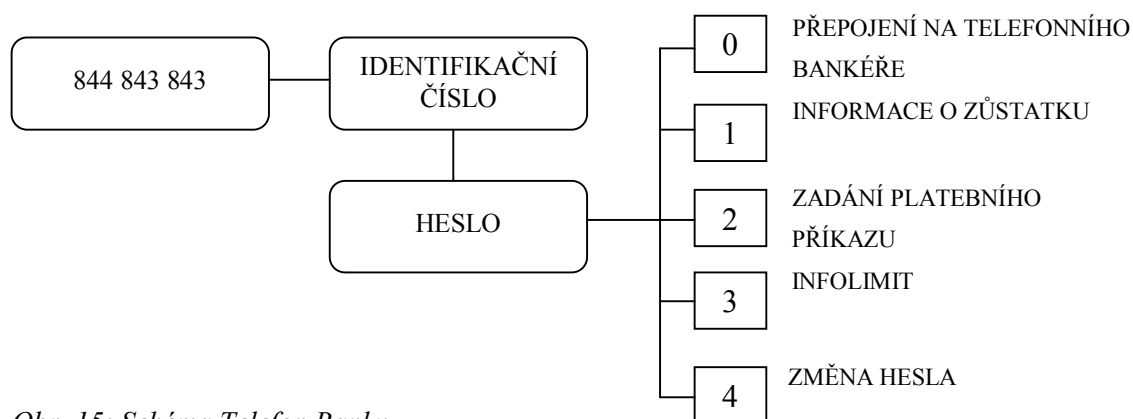
### **3.2.3 Telefon Banka**

Telefon Banka je službou telefonního bankovníctví, která umožňuje klientovi kontaktovat banku prostřednictvím mobilního telefonu či pevné linky. K dispozici je na telefonním čísle 844 843 843 také 24 hodin denně a 7 dní v týdnu a klient může uskutečňovat požadované služby buď pomocí telefonního bankéře, nebo pomocí hlasového automatu přes telefon s tónovou volbou.

Telefon Banka je chráněna vysokým stupněm zabezpečení, kdy každý přístup do telefonního bankovníctví začíná zadáním identifikačního čísla a hesla. Podle své potřeby klient může zvýšit úroveň zabezpečení o volitelné prvky buď zadáváním transakčního kódu TAN jako potvrzení jakéhokoliv aktivního požadavku nebo prostřednictvím bezplatného zaslání SMS či emailu v případě provedení jakékoliv operace uskutečněné telefonním bankéřem. Služby ověřování zůstatků na účtech, zadávání příkazů k úhradě a informace o výši možné půjčky pomocí Infolimitu jsou dostupné zároveň prostřednictvím

hlasového automatu. Pro založení Telefon Banky se musí klient dostavit na pobočku, kde je veden jeho běžný účet.

Na obrázku 15 je zobrazeno schéma Telefon Banky. Po správném zadání identifikačního čísla a PINu je klient úspěšně přihlášen do telefonního bankovníctví, kde si může zvolit požadovanou službu. Jak již bylo zmíněno, tak u GE Money Bank je možné zadat platební příkaz i prostřednictvím IVR systému. Po zadání volby 2 hlasový automat klienta vyzve, aby postupně uvedl nutné položky pro úspěšné odeslání platebního příkazu. Ty klient vždy vyplní pomocí klávesnice na svém telefonním přístroji a jednotlivá zadání potvrdí stisknutím křížku. Automat je poté zopakuje a jsou-li správné, klient je opětovně potvrdí stisknutím křížku. Pro opravu zadání musí stisknout tlačítko s číslicí 2.



Obr. 15: Schéma Telefon Banky

Zdroj: Telefon banka [online]. Dostupný z WWW: <[http://www.gemoney.cz/documents/cz/primebankovnictvi/tb\\_manual.pdf](http://www.gemoney.cz/documents/cz/primebankovnictvi/tb_manual.pdf)> + vlastní zpracování

### 3.2.4 Mobil Banka

Mobil Banka nabízí přístup k účtu prostřednictvím mobilního telefonu a klient zde může získat základní informace o účtu, dozvědět se všeobecné informace z oblasti bankovních služeb a produktů nebo provádět některé běžné bankovní operace. Má-li klient aktivovaný roaming<sup>60</sup>, tak Mobil Banka funguje i v zahraničí.

Založení Mobil Banky je možné na pobočce GE Money Bank, kde je veden klientův běžný účet. Ke spuštění služby je nutné být klientem Vodafone, O2 či T-Mobilu, dále vlastnit

<sup>60</sup> technologie, díky které je možné mobilní telefon se SIM kartou českého operátora používat v zahraničí

mobilní telefon podporující SIM Toolkit a mít bankovní SIM kartu aktivní v síti mobilního operátora. Před prvním použitím Mobil Banky je nutné ji aktivovat pomocí hesla, které je klientovi zasláno na jeho kontaktní adresu. Postup aktivace je odlišný v závislosti na mobilním operátorovi.

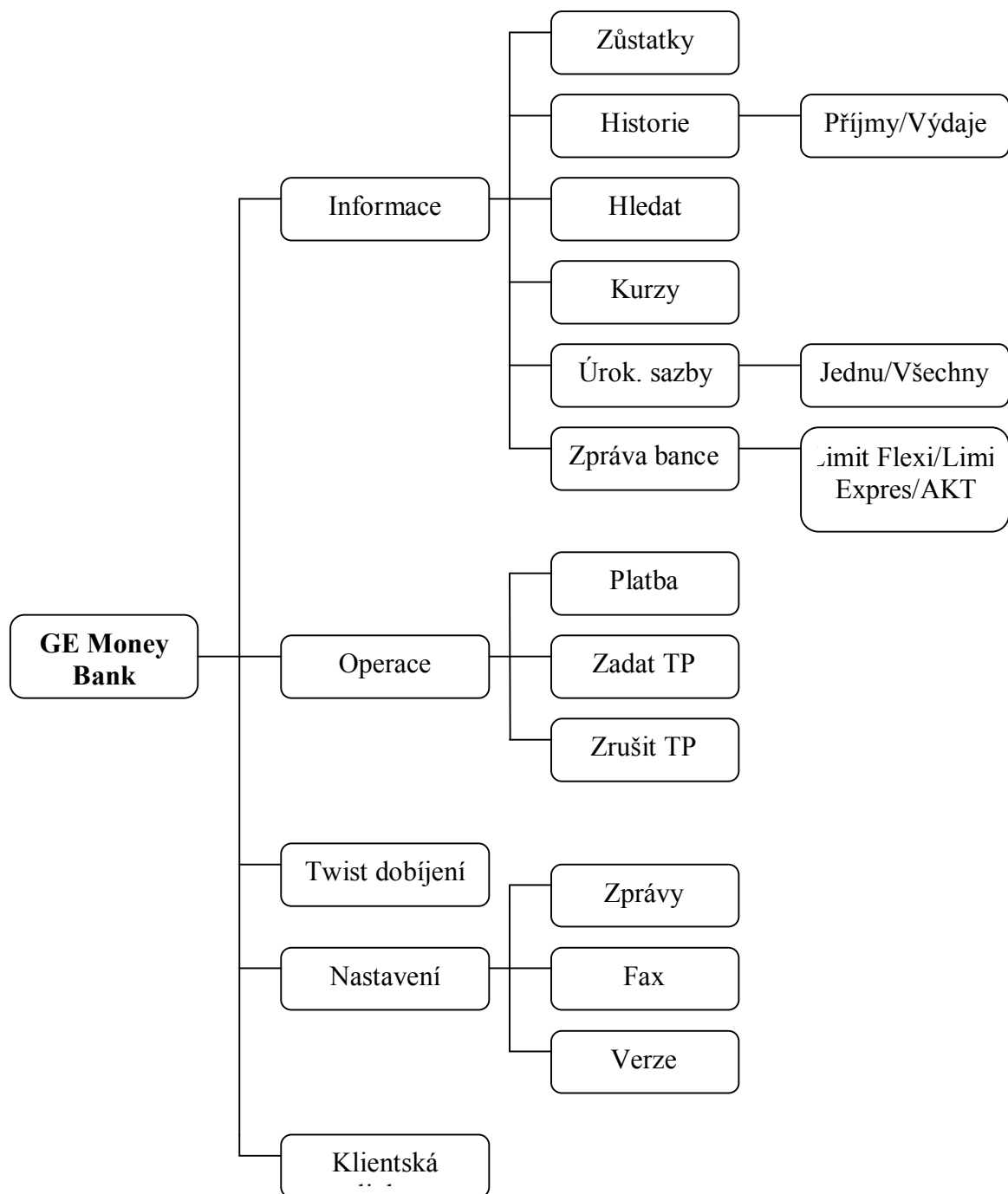
## **O2**

V menu svého mobilního telefonu klient zvolí položku O2 a vybere si možnost GSM Banking. Poté zadá svůj 4místný bankovní PIN, který obdržel od operátora spolu se SIM kartou. V bankovním menu zvolí postupně položky GEMB → Informace → Avízo. Pak zadá zprávu ve tvaru AKT (mezera) aktivační heslo.

## **T-Mobile**

Klient zvolí v menu mobilního telefonu položku T-Mobile, vybere si možnost GEMB a zadá svůj bankovní PIN. V bankovním menu si zvolí postupně položky GEMB → Informace → Zpráva bance a zadá zprávu ve tvaru AKT (mezera) aktivační heslo. Na obrázku je vyobrazeno schéma nabídky mobilní banky u tohoto operátora.





Obr. 16: Schéma nabídky Mobil Banky u operátora T-Mobile

Zdroj: Mobil Banka T-mobile [online]. Dostupný z WWW: <[http://www.gemoney.cz/documents/cz/primebankovnictvi/GEMB\\_T-MOBILE\\_web.pdf](http://www.gemoney.cz/documents/cz/primebankovnictvi/GEMB_T-MOBILE_web.pdf)> + vlastní zpracování

## Vodafone

V menu mobilního telefonu si klient vybere položku VODAFONE, možnost M-Banka a pak zadá svůj bankovní PIN. V bankovním menu následně zadá položky GEMB → Informace → Avíza bance a zadá zprávu ve tvaru AKT (mezera) aktivační heslo.

### 3.2.5 Internet Banka

Internet Banka umožňuje klientům ovládat běžné účty, spořicí účty, devizové a úvěrové účty prostřednictvím počítače připojeného k internetu. Identita stránek banky je ověřována nezávislou certifikační autoritou VeriSign, kdy si klient může pouhým kliknutím na logo společnosti VeriSign ověřit, že se hlásí do Internet Banky na správné stránce. Klienti si mohou vybrat mezi třemi typy Internet Banky.

Prvním typem je **Internet Banka s mobilním klíčem**, kdy je klientovi umožněn přístup až po zadání přihlašovacího jména a hesla, případně po zadání mobilního klíče. Každý aktivní požadavek je nutné potvrdit mobilním klíčem, který je zdarma zaslán na mobilní telefon klienta registrovaný v bance. Přenos dat přes Internet je zajištěn šifrováním SSL.

Další možností je **Internet Banka s certifikáty**, kdy je nutné si vygenerovat digitální certifikáty, kterými se bude klient prokazovat při vstupu do Internet Banky nebo při podepisování transakcí. Přístup je umožněn po zadání identifikačního čísla a hesla na počítači s nainstalovaným digitálním certifikátem SSL. Všechny aktivní operace musí být podepsány digitálním podpisem a přenos dat je také zajištěn šifrováním SSL.

Poslední variantou je **Internet Banka Mini**, kdy je přístup umožněn po zadání přihlašovacího jména a hesla. Tento typ internetového bankovníctví neumožňuje zasílat transakce.

V tabulce 14 je přehled transakcí, které klientovi umožňuje telefonní bankovníctví, mobilní banka a internetové bankovníctví GE Money Bank.

Tab. 14: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím Telefon Banky, Mobil Banky a Internet Banky od GE Money Bank

SLUŽBA	TELEFON BANKA	MOBIL BANKA	INTERNET BANKA
ověřování zůstatků a pohybů na účtech	✓	✓	✓
žadávání jednorázových plateb v české měně	✓	✓	✓
zaslání platby v cizí měně nebo v českých korunách na účet příjemce do zahraničí	X	X	✓
zaslání platby v cizí měně na účet příjemce v rámci ČR	✓	X	✓
zadání, změna či zrušení trvalých příkazů	✓	✓	✓
zadání, změna či zrušení povolení inkasních plateb a SIPa	✓	X	✓
odvolání platebního příkazu	✓	X	✓
nastavení služby SMS servis, kdy jsou klientovi automaticky zasílány upozorňovací zprávy o zůstatku či pohybech na jeho účtu	✓	✓	✓
možnost nastavení šablon pro často používané platby a elektronické výpisy ke svým účtům nebo kreditním kartám	✓	X	✓
žádost o vydání nebo obnovu platební karty	✓	X	X
změna údajů platební karty a změna osobních údajů	✓	X	X
aktivace doplňkových služeb k platebním kartám	✓	X	X
změna bezpečnostního PINu pro přístup do Telefon Banky	✓	X	X
změna limitů pro transakce Telefon Banky	✓	X	X
dobíjení předplacených karet mobilních operátorů	✓	✓	✓
platba faktur u Vodafone	✓	X	✓
změna distribuce a periody výpisů	✓	X	✓
aktivace a blokace platební karty	✓	X	✓
nastavení denních limitů na platební kartě pro hotovostní i bezhotovostní platby	✓	X	✓
žádost o Expres půjčku či o Flexikredit	✓	X	✓
informace o aktuální nabídce produktů a služeb	✓	✓	✓
pravidelné informace o tom, kolik si klient může půjčit, a to díky službě Infolimit	✓	✓	✓
možnost zjištění aktuálních devizových a valutových kurzů vybraných měn	✓	✓	✓
možnost zjištění aktuálních úrokových sazeb depozitních a úvěrových produktů GE Money Bank	✓	✓	✓
možnost převodu peněz ze spořicího účtu na běžný účet	✓	✓	✓
možnost naplánování si osobního rozpočtu, podívat se na své budoucí úspory či roztřídit své příjmy a výdaje podle kategorií díky unikátnímu nástroji GE Money Manager	X	X	✓
možnost pomoci hromadné platby odeslání více úhrad najednou	X	X	✓
povolení nebo zákaz internetových transakcí na platební kartě	✓	X	✓
možnost ověření informací o penzijním připojištění, stavebním spoření nebo životním pojištění uzavřeném u GE Money Bank	✓	X	✓
bez nutnosti návštěvy pobočky možnost zřízení spoření, založení smlouvy na investování a sjednání	✓	X	✓

Také u GE Money Bank má nejširší nabídku operací telefonní a internetové bankovníctví. Na druhou stranu, mobilní bankovníctví od GE Money Bank poskytuje klientům rozhodně širší nabídku služeb než mobilní bankovníctví od Komerční banky.

### 3.3 Nabídka produktů přímého bankovníctví u Fio banky

Fio banka, a.s. má bilanční sumu pod 50 miliard Kč, čímž se řadí mezi malé banky. Tato banka je novou českou bankou, která navazuje na úspěšnou sedmnáctiletou historii Finanční skupiny Fio. 29. 3. 2011 se stala členem České bankovní asociace a k 1. 4. 2011 se připojila ke Kodexu mobility klientů, kdy banky, které jsou pod Kodexem podepsány, poskytují podporu a pomoc při administrativních úkonech spojených se změnou. Byla první finanční institucí v ČR, která nabídla veřejnosti internetové bankovníctví, a to v roce 1998. Fio banka zvítězila v anketě veřejnosti o nejlepší finanční instituci Zlatý Měsíc 2011 v kategorii Banky a družstevní záložny a také v kategorii Obchodníci s cennými papíry. Rovněž získala přízeň veřejnosti i odborníků v klientském ratingu bank Vstřícná banka.<sup>61</sup>

#### 3.3.1 Charakteristika Fio banky

Fio banka je ryze českým subjektem s českými majiteli a své služby nabízí na téměř šedesáti pobočkách v České republice. V květnu 2010 získala burzovní společnost Fio bankovní licenci a stala se Fio bankou. Produkty, které nabízí, je možné rozdělit na dvě hlavní oblasti – na poskytování tradičních bankovních služeb a na zprostředkování obchodů s cennými papíry, kde je největším českým obchodníkem zaměřeným na drobnou klientelu. Fio banka, a.s. je akcionářem a jedním z nejvýznamnějších členů Burzy cenných papírů Praha. Zastává strategii nulových poplatků za standardní služby pro všechny klienty a plně individuální přístup při úvěrování menších a středních podniků.<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.fio.cz/spolecnost-fio/o-fio-bance/o-spolecnosti>>.

<sup>62</sup> Tamtéž

### 3.3.2 Platební karty Fio banky

Kromě standardních služeb poskytují platební karty řadu doplňkových služeb. Všechny uvedené karty jsou mezinárodní a na rozdíl od Komerční banky a GE Money Bank jsou vydávány na 4 roky s možností automatické obnovy vydáním karty nové. Dále klienti mají možnost 10 výběrů z bankomatů co-brandové sítě Pharro-Fio banka zdarma. Fio banka nabízí svým klientům pouze debetní platební karty. V tabulce je přehled operací, které umožňují platební karty od Fio banky.

*Tab. 15: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím platebních karet Fio banky*

možnost výběru a platby kartou za zboží a služby v tuzemsku i v zahraničí
bezpečnost hotovostních prostředků
zdarma 10 výběrů měsíčně z bankomatů Pharro
ověřování zůstatku na účtu přes bankomat
možnost získat tři druhy cestovního pojištění
možnost pojištění proti zneužití karty
možnost zadávání plateb přes internet
výběr hotovosti na pobočkách bank a ve směnárnách
výběr hotovosti u obchodníka prostřednictvím služby Cash back

Zdroj: [www.fio.cz](http://www.fio.cz) + vlastní zpracování

#### **Maestro Fio Chip**

Tato platební karta je nabízena svým klientům zdarma a je určena pro výběry hotovosti z bankomatů a platby prostřednictvím elektronických pokladních terminálů označených značkou Maestro. Za příplatek může klient získat tři druhy cestovního pojištění a má možnost pojistit se proti zneužití karty.

#### **MasterCard Standard Chip**

MasterCard Standard Chip je embosovaná karta a je určena pro výběry hotovosti z bankomatů či k výběru hotovosti na pobočkách bank označených značkou Eurocard/MasterCard a k bezhotovostnímu placení za zboží a služby v síti obchodů označených značkou Eurocard/MasterCard, případně Maestro. Kartou je možné aktivovat pro platby přes internet a za příplatek je možné sjednat až tři druhy cestovního pojištění. Dále i tato karta nabízí možnost pojištění proti jejímu zneužití.

### **Visa Electron Chip**

Visa Electron Chip je určena pro výběry hotovosti z bankomatů označených značkou VISA Electron a VISA Plus a k úhradě zboží a služeb na platebních terminálech označených značkou VISA Electron. Karta umožňuje klientům zadávání plateb přes internet, za příplatek je možné získat až tři druhy cestovního pojištění a klient ji může pojistit proti zneužití.

### **Visa Classic Chip**

Tato platební karta je určená k výběru hotovosti prostřednictvím bankomatů označených značkou VISA a k bezhotovostnímu placení za zboží a služby prostřednictvím obchodní sítě označené značkou VISA. Je to embosovaná karta, kterou je možné aktivovat pro platby přes internet, dále má klient možnost získat cestovní pojištění a pojištění proti zneužití karty, vše za příplatek.

### **3.3.3 Internetbanking Fio**

Internetové bankovníctví Internetbanking Fio banky umožňuje ovládání účtu z pohodlí domova. Díky použité metodě šifrování je zajištěna maximální bezpečnost bankovních operací. Klient si může otestovat Internetbanking na 30 dní pomocí demo verze. Velkou výhodou je, že klient neplatí žádné poplatky ani měsíční paušál za službu.

Vstup do internetového bankovníctví je chráněno uživatelským jménem a heslem a každá aktivní transakce musí být potvrzena pomocí unikátních elektronických klíčů, které jsou chráněny dalším heslem majitele nebo jednorázovým kódem, který je zaslán SMS zprávou na uvedené číslo klienta. V případě zabezpečení pomocí SMS zpráv si může klient zvolit, jak dlouhý má být autorizační kód, kolik pokusů pro zadání kódu mu Internetbanking povolí a také do kdy od zaslání musí být kód zadán do příslušné kolonky. Rozhodne-li se pro zabezpečení pomocí elektronického klíče, musí klient před začátkem používání Internetbankingu spustit aplikaci pro podepisování pokynů, pomocí které si vytvoří svůj jedinečný elektronický podpis. Klient si také může zvolit kombinované zabezpečení, tzn., že autorizaci pokynů bude provádět oběma způsoby současně. V tabulce jsou operace uskutečnitelné prostřednictvím Internetbankingu Fio.

Tab. 16: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím Internetbankingu Fio

ověření zůstatků na účtech
poskytnutí výpisů z účtu a elektronických výpisů
neomezená historie transakcí
přehled podaných platebních příkazů spolu s jejich stavy
tuzemské i zahraniční jednorázové příkazy k úhradě
zadání, změna či zrušení trvalého příkazu
zadání, změna či zrušení inkasních plateb a SIPa
možnost odvolání příkazu k úhradě finančních prostředků, jehož splatnost teprve nastane
možnost nastavení šablon
přehled akcí realizovaných na účtu
možnost nastavení aplikace, např. úvodní stránka po přihlášení, změna hesla, grafická klávesnice
možnost podání dotazu prostřednictvím aplikace
možnost nastavení „hlásičů“, kteří klienta podle zadaných dispozic informují o dění na jeho účtu
podání, změna či zrušení řádné výpovědi na vklad
on-line platby PayMyway

Zdroj: www.fio.cz + vlastní zpracování

### 3.4 Nabídka produktů přímého bankovníctví u mBank

Tato ryze internetová banka vstoupila na český trh v listopadu 2007. Její velkou výhodou jsou minimální či nulové poplatky za většinu služeb, čímž chce nalákat co nejvíce klientů, na druhou stranu nevýhodou může být minimální počet kamenných poboček, kdy má celkově 26 obchodních míst v České republice. mBank také nemá vlastní bankomaty. Počet klientů za loňský rok přesáhl 350 000 a v roce 2014 chce dosáhnout půl milionu klientů. Podle zveřejněných informací spravuje celkové vklady v hodnotě zhruba 600 milionů eur, objem celkových úvěrů je zhruba 300 milionů eur.

#### 3.4.1 Charakteristika mBank

mBank vznikla v listopadu roku 2000 jako retailová divize BRE Bank SA. Byla první virtuální bankou v Polsku a jednou z prvních virtuálních bank ve Střední Evropě. V témže

roce BRE Bank zahájila také činnost v oblasti maloobchodního bankovníctví prostřednictvím banky mBank.<sup>63</sup>

mBank nabízí svým klientům osobní, podnikatelské a spořicí účty, platební karty, hypotéční úvěry, spotřebitelské půjčky a kreditní karty. Obchodní síť mBank v rámci České republiky tvoří finanční centra a mKIOSKY. Finanční centra se nachází ve větších městech a mKIOSKY jsou situovány do velkých obchodních center. Klient zde najde terminály se stálým přístupem na internet pro obsluhu svých účtů, telefony s přímým spojením na call centrum banky a také finanční poradce.<sup>64</sup>

### **3.4.2 Platební karty mBank**

mBank nabízí občanům k běžnému účtu pouze jeden druh platební karty, Visu Classic, a jednu kreditní kartu, mKREDITKU.

#### **Embosovaná platební karta Visa Classic**

Tato karta umožňuje svému držiteli nastavení vlastního PINu a nastavení denního limitu, který může podle potřeb upravovat. V případě odcizení či ztráty klient může kartu rychle zablokovat prostřednictvím internetového bankovníctví nebo prostřednictvím mLinky, což je možné i mimo pracovní dobu přes IVR. Klient může uskutečnit až tři výběry z libovolného bankomatu zdarma v rámci České republiky a v zahraničí má všechny výběry z bankomatů zdarma při výběru částky vyšší jak 2 500 Kč.

Platební karta je klientovi zaslána poštou na kontaktní adresu zhruba za týden po aktivaci účtu. Dokud ji klient neaktivuje pomocí mLinky nebo Internetového bankovníctví, tak je neaktivní. Klient si také může ke kartě zřídit pojištění, např. cestovní pojištění Osobní, cestovní pojištění Rodinné Classic nebo pojištění zneužití karty.

#### **mKREDITKA**

Kreditní karta od mBank nabízí možnost vydání a vedení karty zdarma pro držitele, kteří splatí vždy plnou částku, pro ostatní klienty je vydání a vedení karty za poplatek, na

---

<sup>63</sup> O mBank [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/>>.

<sup>64</sup> O mBank [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/>>.



druhou stranu s nízkými úrokovými sazbami. Dále svým klientům umožňuje bezúročné období do 54 dnů, možnost pořídit si až dvě dodatkové karty a samozřejmě plný přehled všech transakcí v internetovém bankovníctví. Klient má také možnost zřídit si ke kartě pojištění prostřednictvím internetu, a to cestovní pojištění Osobní, cestovní pojištění Rodinné Classic, pojištění schopnosti splácet a pojištění zneužití karty.

### **Cash back**

Také mBank nabízí možnost vybrat si hotovost bez nutnosti navštívit bankomat. Tato služba je pro uživatele mKONTA zdarma. Aby klient mohl vybrat hotovost, tak obchod musí být označen logem VISA Cash back, minimální útrata musí být 300 Kč a maximální vybraná hotovost může být 1500 Kč, minimální částka není dána. Na stránkách společnosti VISA si může klient nalézt seznam obchodů v ČR, které podporují tuto službu.

### **3.4.3 mLinka**

mLinka nabízí svým klientům možnost obsluhovat svůj účet prostřednictvím telefonního bankovníctví. Všechny operace se provádějí pomocí operátora, který je k dispozici v pracovní dny v době od 7 do 22 hodin, či pomocí Automatické mLinky, která je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Volání na mLinku je zpoplatněné dle sazebníku operátora, kterého klient využívá, a telefonní číslo je 844 777 000.

V rámci modernizace služeb byla implementována nová funkčnost pro Automatickou mLinku, kterou je možnost úhrady pro předdefinované příjemce. Předdefinování příjemce je možné pomocí internetového bankovníctví. Jako bezpečnostní opatření slouží identifikační číslo klienta a heslo.

### **3.4.4 Internetové bankovníctví**

Internetové bankovníctví je podstatou mBank. Je dostupné 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. mBank nabízí snadno pochopitelný systém internetového bankovníctví, který není vázán na jednu platformu či prohlížeč, a nevyžaduje žádné speciální programy. Klient se díky tomu dostane ke svému kontu z kteréhokoliv počítače či mobilního telefonu připojeného k internetu.

Jako bezpečnostní opatření slouží identifikační číslo klienta, které má 8 číslic, a heslo pro internetové bankovníctví, které může mít minimálně 8 a maximálně 20 alfanumerických znaků. Pro všechny aktivní transakce či úpravy je nutné potvrzení pomocí autorizační SMS zprávy, které jsou automaticky generovány a zasílány klientovi. Šifrování dat mezi bankou a klienty je zajištěno protokolem SSL.

V tabulce 17 je přehled transakcí, které klientovi umožňuje telefonní a internetové bankovníctví od mBank.

*Tab. 17: Přehled operací uskutečnitelných prostřednictvím mLinky a Internetového bankovníctví od mBank*

SLUŽBA	mLINKA	INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ
zjištění aktuálního zůstatku	✓	✓
ověření historie transakcí	✓	✓
změna osobních a kontaktních údajů, u kterých není nutné prokázání totožnosti	✓	✓
nastavení, změna a zrušení výpisů	✓	✓
možnost zablokování libovolného kanálu	✓	✓
zadávaní jednorázových příkazů	✓	✓
zadávaní, změna či zrušení inkasních plateb, SIPa a trvalých příkazů	✓	✓
možnost otevření dalšího účtu a možnost uzavření účtu	✓	X
možnost žádosti o kartu	✓	✓
aktivace platební karty	✓	✓
zablokování platební karty a možnost změny PINu k platební kartě	✓	✓
možnost změny přístupových hesel	✓	✓

Zdroj: [www.mbank.cz](http://www.mbank.cz) + vlastní zpracování

mBank poskytuje pouze internetové a telefonní bankovníctví. Nabídka služeb není příliš rozsáhlá, ale klient má k dispozici ty nejvyužívanější a nejdůležitější operace.

### **mPeníze**

Platební systém mPeníze umožňuje prostřednictvím účtu mBank bezpečně, levně a pohodlně nakupovat na internetu. Stačí mít zřízené mKONTO a bez nutnosti jakékoliv aktivace může klient službu využívat. Obchody, kde je možné tuto službu využívat, jsou označeny ikonou na následujícím obrázku.



*Obr. 17: Označení obchodů umožňujících nákup přes mPeníze*

Zdroj: mPeníze [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.mbank.cz/osobni/mpenize/#tabs=0>>.

Mezi hlavní výhody tohoto systému patří bezpečnost, protože klient nemusí poskytovat důvěrné údaje o své platební kartě. Platba se uskutečňuje přes internetové bankovníctví mBank a je nutné ji potvrdit pomocí SMS zprávy. Další velkou výhodou jsou nulové poplatky a pohodlí.

Platba probíhá tak, že nejdříve při realizaci objednávky zvolí klient způsob platby přes mPeníze, dále vybere způsob financování a přihlásí se do zjednodušené verze internetového bankovníctví mBank. Toto přihlášení slouží pouze pro potvrzení daného převodu, žádné další operace s účtem nejsou možné. Dalším krokem je kontrola platby, kdy se zobrazí předem vyplněný formulář a klient si může vybrat účet, ze kterého chce platit. Pokud je vše v pořádku, může pomocí SMS zprávy platbu autorizovat. Platba z účtu na účet obchodu proběhne okamžitě po potvrzení.

## 4 Komparace produktů přímého bankovníctví u vybraných bank

V této kapitole bych ráda porovnávala a vyhodnotila nabídky služeb přímého bankovníctví a jejich ceny u bank, které jsem uvedla ve třetí kapitole, tj. u Komerční banky, GE Money Bank, Fio banky a mBank. Opět se zaměřím pouze na nabídku přímého bankovníctví pro občany, konkrétně na tyto služby elektronického bankovníctví: debetní platební karty, telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví a internetové bankovníctví, a to včetně jejich poplatků. Nejvýhodnější varianta je vždy zvýrazněna modrou barvou. Veškeré níže uvedené informace a poplatky jsou aktuální k 1. 4. 2011. V další podkapitole uvedu případovou studii, kde vypočítám měsíční náklady fiktivního občana na vedení služby přímého bankovníctví a na transakce u jednotlivých bank včetně zvýhodněných balíčků. Poté opět vyhodnotím nejvýhodnější variantu. V poslední části porovnáám a z různých pohledů vyhodnotím odpovědi jednotlivých respondentů na otázky z dotazníku.

### 4.1 Komparace debetních platebních karet

V této kapitole mezi sebou porovnáám debetní karty jednotlivých bank. Pro debetní karty jsem zvolila vždy jednoho zástupce z karet embosovaných, elektronických a virtuálních pro každý bankovní ústav. Hodnocení provedu dle nabídky služeb ke kartám a na základě poplatku za jednotlivé služby bez ohledu na jejich poplatky v rámci zvýhodněných balíčků. V tabulce je přehled vybraných kritérií pro komparaci embosovaných platebních karet.

Tab. 18: Komparace debetních embosovaných platebních karet

Banka	Komerční banka	GE Money Bank	Fio banka	mBank
Název karty	<i>Embosovaná karta</i>	<i>MasterCard Standard</i>	<i>MasterCard Standard Chip</i>	<i>Embosovaná Visa Classic</i>
Roční poplatek za kartu	490,-	59,-	25,-	0,-
Platby kartou u obchodníků	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Výběr hotovosti z vlastního	5,- (za každou platbu u	15,- pro Konto Genius Start;	při výběru z bankomatu	-

<b>bankomatu v tuzemsku</b>	obchodníka je poplatek vrácen zpět klientovi)	ostatní konta zdarma	Pharro prvních 10 transakcí v měsíci zdarma, pak 6,-; při výběru z bankomatu ČSOB 6,-	
<b>Výběr hotovosti na pokladně u obchodníka – Cash back</b>	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
<b>Výběr hotovosti z bankomatů jiných bank v tuzemsku</b>	35,-	38,-	30,-	pokud měsíční objem bezhot. transakcí platební a kreditní kartou je do 1 999,99 Kč – 3 výběry měs. /každý 9,-, další výběry/každý 35,-; pokud je 2 000 - 2 999,99 Kč – 1 výběr měs. /zdarma, 2. a 3. výběr/9,-, další výběry/35,-; pokud činí 3 000 - 3 999,99 Kč – 2 výběry měs. /zdarma, 3. výběr/9,-, každý další výběr/35,-; pokud je 4 000 Kč a více – 3 výběry měs. /zdarma, každý další výběr/35,-
<b>Dotaz na zůstatek ve vlastních</b>	2,50	zdarma	zdarma	-

<b>bankomatech</b>				
<b>Dotaz na zůstatek v bankomatech jiných bank</b>	10,-	10,-	9,-	zdarma
<b>Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí</b>	1 % z vybírané částky, min. 100 Kč	0,5 % z vybírané částky + 100 Kč; zdarma pro Konto Genius Gold	0,5 % z vybírané částky + 80,-	výběr do částky 2 499,99/35,-, výběr nad částku 2 500,-/zdarma
<b>Blokace karty</b>	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
<b>Změna PINu ve vlastních bankomatech</b>	50,-	49,- pro Konto Genius Start; ostatní konta zdarma	-	25,-
<b>Opětovné zaslání PINu k platební kartě</b>	200,-	100,-	150,-	-
<b>Vydání duplikátu</b>	200,-	150,-	250,-	100,-

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

Z hlediska nabízených služeb je na tom nejlépe karta od Komerční banky a GE Money Bank. KB kromě běžných služeb nabízí ještě službu Mojekarta, kdy si klient za poplatek 99 Kč ročně může zvolit vlastní design karty. GE Money Bank na druhou stranu umožňuje bezplatné hrazení plateb pomocí bankomatu kromě účtu Genius Student, kde poplatek za jednu úhradu činí 10 Kč. Fio banka oproti ostatním třem institucím vydává platební karty s platností 4 roky.

Z hlediska poplatků je bezesporu nejvýhodnější embosovaná karta od mBank. Klient na rozdíl od dalších bank neplatí žádný roční poplatek za kartu a i ostatní poplatky jsou buď minimální, nebo je služba zdarma. Vzhledem k tomu, že banka nemá žádné vlastní bankomaty, tak si klient může vybrat hotovost z jakéhokoliv bankomatu a poplatky budou stejné. Jejich výše se liší pouze v závislosti na celkovém měsíčním objemu plateb kartou, a to pro první tři platby. Čtvrtá platba a každá další má pak jednotný poplatek 35 Kč. mBank

má také bezkonkurenčně nejlepší nabídku pro výběry z bankomatu v zahraničí. Pokud si klient vybere částku vyšší nad 2 500 Kč, tak neplatí žádné poplatky. U Fio banky je transakce zpoplatněná částkou 80 Kč plus 0,5 % z vybírané částky, u GE Money Bank dokonce 100 Kč plus 0,5 % z vybírané částky. Pokud tedy klient nežádá nadstandardní služby poskytované kartou, pak bych určitě doporučila embosovanou kartu Visa Classic od mBank, která je vyznačená v tabulce. V tabulce 19 jsou porovnány debetní elektronické platební karty od jednotlivých bank.

Tab. 19: Komparace debetních elektronických platebních karet

Banka	Komerční banka	GE Money Bank	Fio banka	mBank
Název karty	<i>Elektronická karta</i>	<i>Maestro</i>	<i>Maestro Fio Chip</i>	-
Roční poplatek za kartu	200,-	39,-	0,-	-
Platby kartou u obchodníků	zdarma	zdarma	zdarma	-
Výběr hotovosti z vlastního bankomatu v tuzemsku	5,- (za každou platbu u obchodníka je poplatek vrácen zpět klientovi)	15,- pro Konto Genius Start; ostatní konta zdarma	při výběru z bankomatu Pharro prvních 10 výběrů v měsíci zdarma, pak 6,-; při výběru z bankomatu ČSOB 6,- výběr	-
Výběr hotovosti na pokladně u obchodníka – Cash back	zdarma	zdarma	-	-
Výběr hotovosti z bankomatů jiných bank v tuzemsku	35,-	38,-	30,-	-
Dotaz na zůstatek ve vlastních bankomatech	2,50	zdarma	zdarma pro bankomat ČSOB	-

<b>Dotaz na zůstatek v bankomatech jiných bank</b>	10,-	10,-	9,-	-
<b>Výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí</b>	1 % z vybírané částky, min. 100,-	0,5 % z vybírané částky + 100 Kč; zdarma pro Konto Genius Gold	0,5 % z vybírané částky + 80,-	-
<b>Stoplistace</b>	zdarma	zdarma	zdarma	-
<b>Změna PINu ve vlastních bankomatech</b>	50,-	49,- pro Konto Genius Start; ostatní konta zdarma	-	-
<b>Opětovné zaslání PINu k platební kartě</b>	200,-	100,-	150,-	-
<b>Vydání duplikátu</b>	200,-	150,-	250,-	-

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

mBank nemá v nabídce žádnou elektronickou platební kartu k běžnému účtu, budu tedy srovnávat elektronickou kartu Komerční banky, GE Money Bank a Fio banky. Nabídka hlavních služeb elektronických karet od KB a od GE Money Bank je totožná, jak je zřejmé z tabulky. Elektronická karta od Fio banky postrádá možnost vybrat si hotovost u obchodníka a změnu PINu v bankomatu.

Co se týká nákladového hlediska, tak zde odpověď také není jednoznačná. Nejdražší vedení karty má Komerční banka, kdy za ni klient ročně zaplatí 200 Kč. GE Money Bank tuto službu zpoplatňuje 39 Kč a Fio banka ji má dokonce zdarma. Poplatky za běžné transakce jsou srovnatelné, např. za výběry z vlastních nebo cizích bankomatů a dotazy na zůstatky ve vlastních či cizích bankomatech. Opětovné zaslání PINu k platební kartě a vydání duplikátu je nejlevnější u GE Money Bank, na druhou stranu to není služba, kterou



klient využívá tak často. Na základě těchto informací jsem se nakonec přiklonila k elektronické kartě od Fio banky, především kvůli nulovým ročním poplatkům za kartu.

V tabulce 20 jsou mezi sebou srovnány virtuální platební karty, které jsou určené k platbám přes internet.

Tab. 20: Komparace debetních virtuálních platebních karet

Banka	Komerční banka	GE Money Bank	Fio banka	mBank
Název karty	<i>e-Card</i>	<i>MasterCard Internet</i>	<i>Visa Electron Chip</i>	-
Roční poplatek za kartu	65,-	29,-	20,-	-

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

mBank nemá ve své nabídce žádnou virtuální platební kartu, takže komparaci uskutečním opět mezi kartou od Komerční banky, GE Money Bank a Fio banky. Vzhledem k tomu, že jsou karty určené pouze k internetovým platbám, tak neuvádím předchozí přehled nabízených operací. Nejvýhodnější pro klienta z této nabídky je virtuální karta od Fio banky, kde roční poplatek činí 20 Kč. Oproti tomu nejméně výhodná je nabídka Komerční banky, kde je tento poplatek více jak trojnásobný.

## 4.2 Komparace telefonního bankovníctví

V tabulce 21 jsou uspořádány základní operace, které nabízí telefonní bankovníctví, a jejich poplatky. Fio banka jako jediná neposkytuje telefonní bankovníctví.

Tab. 21: Komparace telefonního bankovníctví

Banka	Komerční banka	GE Money Bank	Fio banka	mBank
Služba	<i>Expresní linka</i>	<i>Telefon Banka</i>	-	<i>mLinka</i>
Zřízení	zdarma	zdarma	-	zdarma

<b>Poplatek za účetní položku</b>	14,-	4,- pro Konto Genius Start; ostatní účty zdarma	-	0,-
<b>Poplatek za zřízení a změnu TP</b>	29,-	zdarma	-	20,-
<b>Poplatek za zrušení TP</b>	zdarma	zdarma	-	20,-
<b>Měsíční poplatek za vedení služby</b>	39,- zdarma v rámci balíčku MůjÚčet, G2.2 konto, TOP nabídka, KB Start konto	49,- zdarma v rámci balíčku Konto Genius Student, Genius Active, Genius Optimal a Genius Gold	-	zdarma
<b>Zrušení</b>	zdarma	zdarma	-	zdarma

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

Nabízené služby telefonního bankovníctví jsou u porovnávaných bank stejné, liší se pouze jejich poplatky. Jak zřízení, tak i zrušení telefonního bankovníctví je u všech zdarma. Nejvyšší poplatek za vedení služby je u GE Money Bank, Komerční banka nabízí službu o 10 Kč levněji. Obě banky také nabízí bankovníctví zdarma v rámci balíčků, které si klient může vybrat. mBank nemá vedení služby zpoplatněné vůbec. Poplatek za účetní položku je nejvyšší u Komerční banky, činí 14 Kč za položku. U GE Money Bank je to 4 Kč za položku u konta Genius Start a u ostatních účtů zdarma a u mBank se za položky také neplatí. Trvalé příkazy jsou zdarma pouze u GE Money Bank.

Klientovi bych doporučila mLinku od mBank. Klient sice na rozdíl od GE Money Bank platí za zřízení, změnu či zrušení trvalého příkazu 20 Kč, ale neplatí nic za vedení služby a za účetní položky. Pokud by však klient pravidelně zadával, měnil či rušil větší množství trvalých příkazů, vyplatilo by se mu spíše telefonní bankovníctví od GE Money Bank.

### 4.3 Komparace mobilního bankovníctví

Mobilní bankovníctví budu srovnávat pouze mezi Komerční bankou a GE Money Bank, protože ani Fio banka, ani mBank tuto službu svým klientům neposkytuje.

Tab. 22: Komparace mobilního bankovníctví

Banka	Komerční banka	GE Money Bank	Fio banka	mBank
<b>Služba</b>	<i>Mobilní banka</i>	<i>Mobil Banka</i>	-	-
<b>Zřízení</b>	zdarma	zdarma	-	-
<b>Poplatek za účetní položku</b>	6,- pro MůjÚčet a G2.2 konto; zdarma pro TOP nabídku; 4,- pro KB Start konto	4,- pro Konto Genius Start; ostatní účty zdarma	-	-
<b>Měsíční poplatek za vedení služby</b>	19,- zdarma v rámci balíčku MůjÚčet, G2.2 konto, TOP nabídka	49,- zdarma v rámci balíčku Konto Genius Student, Genius Active, Genius Optimal a Genius Gold	-	-
<b>Zrušení</b>	zdarma	zdarma	-	-

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

U obou bank je zřízení i zrušení služby zdarma, liší se pouze ceny za vedení služby a poplatky za účetní položky. Komerční banka nabízí vedení služby za 19 Kč a v rámci studentského konta a balíčků TOP nabídka a MůjÚčet je služba zdarma. GE Money Bank zpoplatňuje službu 49 Kč a zdarma je služba ke studentskému kontu a ke kontům Genius Student, Genius Active, Genius Optimal a Genius Gold. Poplatek za položku je výhodnější u GE Money Bank, kde se platí pouze u účtu Genius Start, a to 4 Kč, jinak se poplatek neplatí. U Komerční banky činí 6 Kč pro MůjÚčet a studentský účet, bez poplatku je pro účet TOP nabídka a za 4 Kč pro KB Start konto. Na základě těchto údajů je dle mého

názoru výhodnější mobilní banka od KB, kde je poplatek za vedení služby (pokud služba není v rámci balíčku) o 30 Kč nižší než u GE Money Bank.

#### 4.4 Komparace internetového bankovníctví

V tabulce 23 jsou porovnávány služby internetového bankovníctví, a to Moje banka od KB, Internet Banka od GE Money Bank, Internetbanking Fio od Fio banky a Internetové bankovníctví od mBank.

Tab. 23: Komparace internetového bankovníctví

Banka	Komerční banka	GE Money Bank	Fio banka	mBank
Služba	Moje banka	Internet Banka	Internetbanking Fio	Internetové bankovníctví
Zřízení	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Poplatek za účetní položku	6,- pro MůjÚčet a G2.2 konto; zdarma pro TOP nabídku; zdarma jedna položka a ostatní za 4,- pro KB Start konto	4,- pro Konto Genius Start; ostatní účty zdarma	zdarma	zdarma
Poplatek za zřízení, zrušení a změnu TP	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Měsíční poplatek za vedení služby	39,- zdarma v rámci balíčku MůjÚčet, G2.2 konto, Dětské konto, TOP nabídka, KB Start konto	49,- zdarma v rámci balíčku Konto Genius Student, Genius Start, Genius Active, Genius Optimal a Genius Gold	zdarma	zdarma
Zrušení	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

U všech uvedených bank je zřízení a zrušení internetového bankovníctví a zřízení, změna a zrušení trvalého příkazu zdarma. Vedení služby je zdarma u Fio banky a u mBank, u GE Money bank je zdarma pro studentský účet, Konto Genius Active, Genius Optimal a Genius Gold, jinak je služba zpoplatněna 49 Kč měsíčně. U KB klient zaplatí 39 Kč, a pokud má studentský účet, MůjÚčet, Dětské konto, TOP nabídku nebo konto KB Start, tak je služba bez poplatku. Fio banka a mBank nemají zpoplatněné ani účetní položky, u GE Money Bank klient zaplatí 4 Kč za jednu položku u konta Genius Start a u ostatních neplatí také nic. KB vybírá 6 Kč u účtu MůjÚčet a G2.2 konta, u konta KB Start má klient zdarma jednu položku měsíčně a ostatní transakce jsou zpoplatněny 4 Kč, u TOP nabídky neplatí nic za účetní položky. Internetové bankovníctví tedy klient získá nejvýhodněji u mBank a Fio banky, kde jsou všechny uvedené služby bez poplatku.

## **4.5 Případová studie**

V této části mé diplomové práce se budu zabývat nejvýhodnější variantou účtu a přímého bankovníctví pro občana. Porovnávání produktů opět provedu u Komerční banky, GE Money Bank, Fio banky a mBank. Pro tuto komparaci jsem si vybrala paní Novou, která má měsíčně zhruba dvě příchozí platby, čtyři položky, jež jí vznikají ze zadaných trvalých příkazů, a zadává šest jednorázových příkazů. Zaměřím se pouze na internetové a mobilní bankovníctví. Telefonní bankovníctví jsem z této komparace vyloučila, protože je z těchto tří služeb nejdražší, a to především kvůli zpoplatněným telefonním linkám pro klienty.

### **4.5.1 Případová studie u Komerční banky**

Jako první budu srovnávat mobilní a internetové bankovníctví u Komerční banky, a to jak pro různé typy balíčků, tak i mimo balíčky. U obou typů bankovníctví jsem roční poplatek za elektronickou i embosovanou platební kartu převedla na měsíční poplatek, aby srovnání bylo přesnější. První celková hodnota je pro kartu elektronickou, druhá pro embosovanou. Není-li první hodnota uvedena, k účtu je automaticky vydávána zdarma embosovaná karta.

Nejprve vyhodnotím nejlepší variantu pro mobilní bankovníctví a poté pro internetové bankovníctví a následně je mezi sebou ještě porovnám.

Tab. 24: Komparace mobilního bankovníctví u Komerční banky

Název účtu	<i>Ideal</i> konto	<i>Perfekt</i> konto	<i>Extra</i> konto	<i>Premium</i> konto	<i>Top</i> nabídka	<i>B-konto</i>	<i>Běžný</i> účet	<i>mimo</i> balíček
Poplatek za vedení účtu	22,-	49,-	125,-	299,-	490,-	50,-	50,-	X
Poplatek za mobilní bankovníctví	19,-	19,-	0,-	0,-	0,-	19,-	19,-	19,-
6x jednorázová platba	24,-	24,-	0,-	0,-	0,-	24,-	24,-	24,-
2x připsaná platba	10,-	10,-	0,-	0,-	0,-	12,-	12,-	12,-
4x položka vzniklá z TP	24,-	24,-	0,-	0,-	0,-	24,-	24,-	24,-
Zadání, změna či zrušení TP	NELZE	NELZE	NELZE	NELZE	NELZE	NELZE	NELZE	NELZE
Expresní linka	39,-	0,- (pokud klient nezvolí v balíčku u internetové bankovníctví)	0,-	0,-	0,-	39,-	39,-	39,-
Měsíční poplatek za platební kartu	elektr. 0,-/ embos. 41,-	elektr. 0,-/ embos. 41,-	0,- (elektr. + embos. karta)	0,- (embos. + zlatá karta)	0,- (embos. + 2x zlatá karta)	elektr. 17,-/ embos. 41,-	elektr. 17,-/ embos. 41,-	elektr. 17,-/ embos. 41,-
Celkem	138,- /179,-	126,- /167,-	125,- /125,-	-/299,-	-/490,-	185,- /209,-	185,- /209,-	135,- /159,-

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: < www.kb.cz > + vlastní zpracování.

V poplatcích jsou navíc zahrnuty poplatky za Expresní linku, která je nezbytná pro zřízení mobilního bankovníctví. Pro paní Novou by v tomto případě byl nejvýhodnější balíček Extra konto, kde je součástí embosovaná karta zdarma. V tabulce je tato celková částka měsíčních poplatků 125 Kč vyznačena červeně.

Tab. 25: Komparace internetového bankovníctví u Komerční banky

Název účtu	<i>Ideal konto</i>	<i>Perfekt konto</i>	<i>Extra konto</i>	<i>Premium konto</i>	<i>Top nabídka</i>	<i>B- konto</i>	<i>Běžný účet</i>	<i>mimo balíček</i>
Poplatek za vedení účtu	22,-	49,-	125,-	299,-	490,-	50,-	50,-	X
Poplatek za internetové bankovníctví	39,-	0,-	0,-	0,-	0,-	39,-	39,-	39,-
6x jednorázová platba	24,-	16,-	0,-	0,-	0,-	24,-	24,-	24,-
2x připsaná platba	10,-	10,-	0,-	0,-	0,-	12,-	12,-	12,-
4x položka vzniklá z TP	24,-	24,-	0,-	0,-	0,-	24,-	24,-	24,-
Zadání, změna či zrušení TP	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	elektr. 0,-/ embos. 41,-	elektr. 0,-/ embos. 41,-	0,- (elektr. + embos.)	0,- (embos. + zlatá karta)	0,- (embos. + 2x zlatá k.)	elektr. 17,-/ embos. 41,-	elektr. 17,-/ embos. 41,-	elektr. 17,-/ embos. 41,-
Celkem	119,- /160,-	99,- /140,-	125,-/ 125,-	-/299,-	-/490,-	166,- /190,-	166,- /190,-	116,- /140,-

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: < [www.kb.cz](http://www.kb.cz) > + vlastní zpracování.

Z internetového bankovníctví je pro klientku nejlevnější balíček Perfekt konto, který vychází na 99 Kč měsíčně. K účtu náleží v této výši pouze elektronická karta. Pokud by klientka chtěla kartu embosovanou, pak je nejvýhodnější balíček Extra konto za 125 Kč měsíčně. Obě částky jsou opět vyznačeny červeně.

Porovnáme-li mezi sebou internetové a mobilní bankovníctví od KB, pak při držbě elektronické karty je výhodnější internetové bankovníctví, a to o 26 Kč. Pro embosovanou kartu jsou poplatky u obou typů bankovníctví stejné, ale pokud by klientka chtěla zřídit, zrušit či změnit trvalý příkaz, musela by to provést pomocí telefonního bankovníctví, kde

je zřízení a změna příkazu zpoplatněna 29 Kč a linka je placená. Proto i při embosované kartě bych paní Nové doporučila internetové bankovníctví.

#### 4.5.2 Případová studie u GE Money Bank

V této kapitole se budu věnovat produktům od GE Money Bank. V tabulce 26 je vyobrazena komparace pro mobilní bankovníctví.

Tab. 26: Komparace mobilního bankovníctví u GE Money Bank

Název účtu	<i>konto Genius Start</i>	<i>konto Genius Active</i>	<i>konto Genius Optimal</i>	<i>konto Genius Gold</i>
Poplatek za vedení účtu	59,-	129,-	199,-	499,-
Poplatek za mobilní bankovníctví	49,-	0,-	0,-	0,-
6x jednorázová platba	24,-	0,-	0,-	0,-
2x připsaná platba	10,-	0,-	0,-	0,-
4x položka vzniklá z TP	12,-	0,-	0,-	0,-
Zadání, změna či zrušení TP	0,-	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	embos. 0,-	embos. 0,-	embos. 0,-	embos. 0,-
<b>Celkem</b>	<b>154,-</b>	<b>129,-</b>	<b>199,-</b>	<b>499,-</b>

Zdroj: GE Money Bank [online]. Dostupný z WWW: < [www.gemoney.cz](http://www.gemoney.cz) > + vlastní zpracování.

Pro paní Novou je v případě mobilního bankovníctví nejvýhodnější konto Genius Active, kde její měsíční poplatky činí 129 Kč. Pokud by její zůstatek na účtu v daném měsíci vždy k 20. dni činil alespoň 250 000 Kč, neplatila by žádný měsíční poplatek za vedení účtu.

V tabulce 27 jsou uvedeny údaje a poplatky pro internetové bankovníctví.

Tab. 27: Komparace internetového bankovníctví u GE Money Bank

Název účtu	<i>konto Genius Start</i>	<i>konto Genius Active</i>	<i>konto Genius Optimal</i>	<i>konto Genius Gold</i>
Poplatek za vedení účtu	59,-	129,-	199,-	499,-
Poplatek za internetové	0,-	0,-	0,-	0,-



bankovníctví				
6x jednorázová platba	24,-	0,-	0,-	0,-
2x připsaná platba	10,-	0,-	0,-	0,-
4x položka vzniklá z TP	12,-	0,-	0,-	0,-
Zadání, změna či zrušení TP	0,-	0,-	0,-	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	embos. 0,-	embos. 0,-	embos. 0,-	embos. 0,-
<b>Celkem</b>	<b>105,-</b>	<b>129,-</b>	<b>199,-</b>	<b>499,-</b>

Zdroj: GE Money Bank [online]. Dostupný z WWW: < www.gemoney.cz> + vlastní zpracování.

Pro internetové bankovníctví je nejlepší volbou účet Genius Start, kdy měsíční souhrn poplatků je 105 Kč. Opět platí, že kdyby zůstatek paní Nové na účtu v daném měsíci k 20. dni činil nejméně 250 000 Kč, neplatila by žádný poplatek za konto Genius Active. Při srovnání nejnižších nákladů obou variant bankovníctví je výhodnější internetové o 24 Kč měsíčně.

#### 4.5.3 Případová studie u Fio banky

U Fio banky uvedu pouze internetové bankovníctví, protože mobilní bankovníctví nemá v nabídce produktů.

Tab. 28: Komparace internetového bankovníctví u Fio banky

Typ účtu	účet Fio
Poplatek za vedení účtu	0,-
Poplatek za internetové bankovníctví	0,-
6x jednorázová platba	0,-
2x připsaná platba	0,-
4x položka vzniklá z TP	0,-
Zadání, změna či zrušení TP	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	elektr. 0,-/embos. 2,-
<b>Celkem</b>	<b>0,-/2,-</b>

Zdroj: Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz> + vlastní zpracování.

Fio banka nabízí občanům jen Fio účet. Paní Nová by v případě, že by chtěla elektronickou kartu, měla veškeré poplatky nulové a pro embosovanou kartu by činily přibližně pouhé 2 Kč měsíčně (25 Kč ročně).

#### 4.5.4 Případová studie u mBank

mBank stejně jako Fio banka také nenabízí mobilní bankovníctví. V tabulce jsou uvedeny veškeré poplatky k transakcím, jež zadává paní Nová.

Tab. 29: Komparace internetového bankovníctví u mBank

Název účtu	<i>mKONTO</i>
Poplatek za vedení účtu	0,-
Poplatek za internetové bankovníctví	0,-
6x jednorázová platba	0,-
2x připsaná platba	0,-
4x položka vzniklá z TP	0,-
Zadání, změna či zrušení TP	0,-
Měsíční poplatek za platební kartu	embos. 0,-
Celkem	-,/0,-

Zdroj: mBank [online]. Dostupný z WWW: < [www.mbank.cz](http://www.mbank.cz) > + vlastní zpracování.

Paní Nová by v případě vedení účtu u mBank neplatila vůbec žádné poplatky a dokonce by měla i embosovanou kartu úplně zdarma.

#### 4.5.5 Vyhodnocení nejvýhodnější varianty

V tabulce jsou uvedeny poplatky za nejvýhodnější variantu vedení účtu pro paní Novou u každé banky.

Tab. 30: Komparace nejvýhodnějších variant vedení účtu pro paní Novou

Banka	Komerční banka		GE Money Bank	Fio banka	mBank
<i>Služba a název účtu</i>	<i>Internetové bankovníctví – Perfekt konto</i>	<i>Internetové bankovníctví – Extra konto</i>	<i>Internetové bankovníctví – konto Genius Start</i>	<i>Internetové bankovníctví – účet Fio</i>	<i>Internetové bankovníctví - mKonto</i>

<b>Poplatek za vedení účtu</b>	49,-	125,-	59,-	0,-	0,-
<b>Poplatek za internetové bankovníctví</b>	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
<b>6x jednorázová platba</b>	16,-	0,-	24,-	0,-	0,-
<b>2x připsaná platba</b>	10,-	0,-	10,-	0,-	0,-
<b>4x položka vzniklá z TP</b>	24,-	0,-	12,-	0,-	0,-
<b>Zadání, změna či zrušení TP</b>	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
<b>Měsíční poplatek za platební kartu</b>	elektr. 0,-	0,- (elektr. + embos. karta)	embos. 0,-	elektr. 0,-/ embos. 2,-	embos. 0,-
<b>Celkem</b>	<b>99,-</b>	<b>125,-/ 125,-</b>	<b>105,-</b>	<b>0,-/2,-</b>	<b>-,-/0,-</b>

Zdroj: Komerční banka [online]. Dostupný z WWW: <www.kb.cz>. GE Money Bank [online].

Dostupný z WWW: <www.gemoney.cz>. Fio banka [online]. Dostupný z WWW: <www.fio.cz>.

mBank [online]. Dostupný z WWW: <www.mbank.cz> + vlastní zpracování.

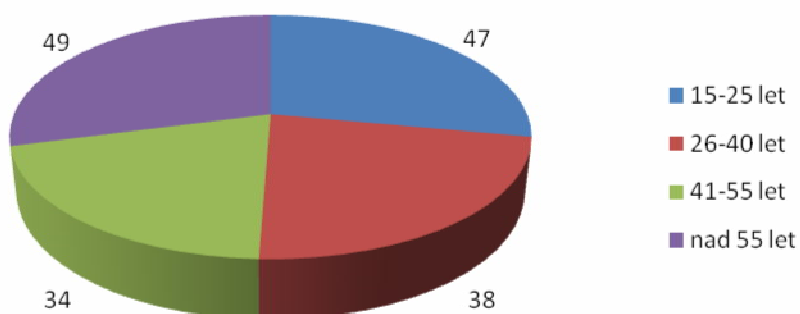
Pokud porovnáme nejvýhodnější varianty u Komerční banky, GE Money Bank, Fio banky a mBank, tak nejlepší volba pro paní Novou je internetové bankovníctví od mBank, které by měla bez poplatků dokonce i s embosovanou kartou. Téměř totožnou nabídku by jí poskytla banka Fio, kdy v případě elektronické karty by měla také vše zdarma a v případě embosované platební karty by platila zanedbatelné 2 Kč měsíčně. Oproti tomu nejméně výhodná je pro ni Komerční banka, kdy by měsíční poplatky s elektronickou kartou činily 99 Kč měsíčně a s embosovanou kartou 125 Kč měsíčně.

## 4.6 Vyhodnocení dotazníku

V poslední části této kapitoly vyhodnotím odpovědi respondentů na jednotlivé otázky z dotazníku. Vyhodnocení provedu na základě zvolených kritérií.

Na následujícím grafu je znázorněno rozdělení počtu dotazovaných podle věkových kategorií. Z celkového počtu 168 dotazovaných bylo 47 lidí z věkové kategorie 15-25 let, 38 lidí z kategorie 26-40 let, 34 lidí v kategorii 41-55 let a 49 lidí v kategorii nad 55 let.

### Rozdělení počtu dotazovaných dle věkových kategorií

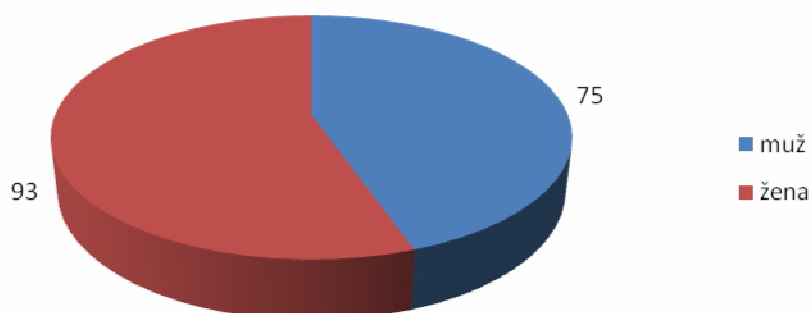


Obr. 18: Rozdělení počtu dotazovaných podle věkových kategorií

Zdroj: vlastní zpracování

Na obrázku 19 je rozdělení počtu dotazovaných podle pohlaví. Z celkového počtu 168 dotazovaných bylo 93 žen a 75 mužů, tedy 55 % žen a 45 % mužů.

### Rozdělení počtu dotazovaných dle pohlaví

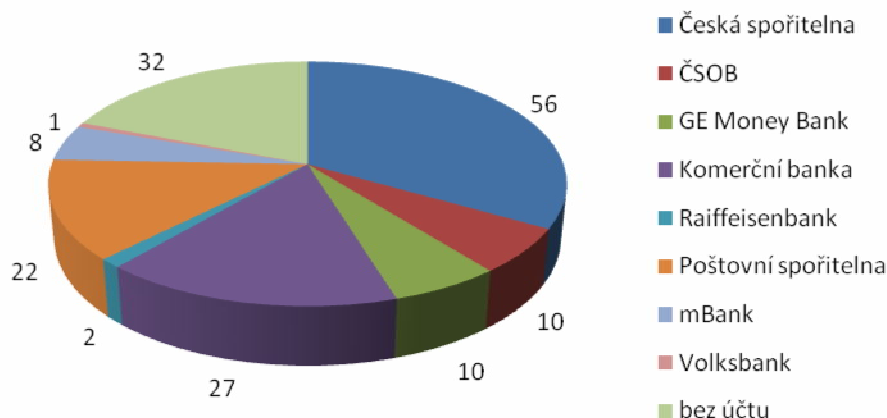


Obr. 19: Rozdělení počtu dotazovaných podle pohlaví

Zdroj: vlastní zpracování

Obrázek 20 zobrazuje graf, na kterém jsou odpovědi dotazovaných na otázky č. 1) Máte vedený účet v bance?, a č. 2) U které banky máte vedený svůj hlavní účet?

### Vedení účtu u bankovních institucí



Obr. 20: Vedení účtu u bankovních institucí

Zdroj: vlastní zpracování

Na grafu je znázorněn počet lidí, kteří nemají vedený účet v bance, a rozdělení dle bankovních institucí respondentů, kteří mají účet zřízený. Bez účtu je 32 lidí, zbývajících 136 respondentů účet vlastní, z toho 56 lidí u České spořitelny, 27 lidí u Komerční banky, 22 lidí u Poštovní spořitelny, 10 lidí u GE Money Bank, 10 lidí u ČSOB, 8 lidí u mBank, 2 lidé u Raiffeisenbank a 1 člověk u Volksbank. Z těchto čísel vyplývá, že většina lidí má účty u kamenných bank. Další možné rozdělení je výběr banky v závislosti na věku, čímž jsem se z důvodu rozsahu práce více nezabývala. Domnívám se, že lidé ze třetí a čtvrté věkové kategorie jsou spíše u tradičních a velkých bank a že mBank osloví nejvíce mladší generaci.

Tab. 31: Vedení účtu u bankovních institucí

Banka	Počet klientů	V procentech
Česká spořitelna	56	33,3 %
ČSOB	10	6 %
GE Money Bank	10	6 %
Komerční banka	27	16 %
Raiffeisenbank	2	1,2 %
Poštovní spořitelna	22	13,1 %
mBank	8	4,8 %
Volksbank	1	0,6 %
bez účtu	32	19 %

<b>CELKEM</b>	<b>168</b>	<b>100 %</b>
---------------	------------	--------------

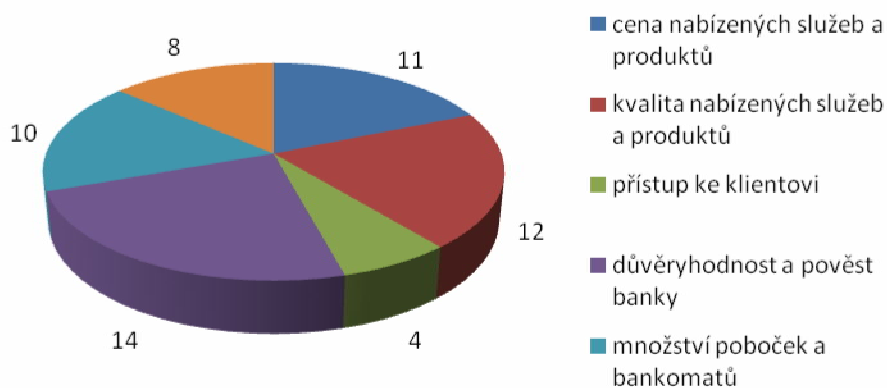
Zdroj: vlastní

V tabulce je tento počet vyjádřen i v procentech. 33,3 % dotazovaných má účet vedený u České spořitelny, 19 % dotazovaných nemá vedený účet, 16 % lidí u Komerční banky, 13,1 % u Poštovní spořitelny, 6 % má ČSOB a GE Money Bank, 4,8 % mBank, 1,2 % Raiffeisenbank a 0,6 % Volksbank.

Ze 136 dotazovaných, co mají účet vedený, je 45 lidí z první věkové kategorie, 32 lidí z druhé věkové kategorie, 24 lidí ze třetí kategorie a 35 lidí ze čtvrté. Účet nemají z první věkové kategorie 2 lidé, z druhé kategorie 6 lidí, ze třetí kategorie 10 lidí a ze čtvrté kategorie 14 lidí.

Na obrázku 21 a 22 jsou grafy, kde jsou uvedeny odpovědi dotazovaných na otázku č. 3) Co je pro vás při výběru banky nejdůležitější z následujících možností? Odpovědi dotazovaných jsou v grafech rozděleny podle pohlaví.

### Nejdůležitější kritérium pro muže při výběru banky

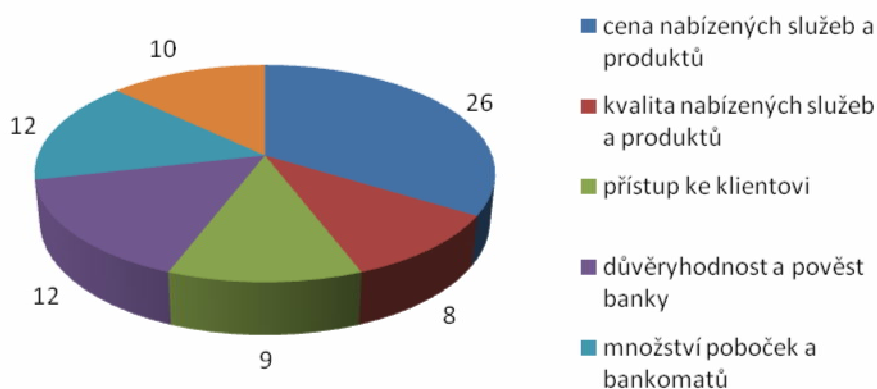


Obr. 21: Nejdůležitější kritérium pro muže při výběru banky

Zdroj: vlastní zpracování

Z obrázku 21 je zřejmé, že nejméně důležitým kritériem pro muže při výběru banky je přístup ke klientovi. Naopak nejdůležitějším kritériem je důvěryhodnost a pověst dané banky, pak kvalita nabízených služeb a produktů, dále jejich cena, množství poboček a bankomatů a na předposledním místě se umístila stabilita finanční instituce.

## Nejdůležitější kritérium pro ženy při výběru banky



Obr. 22: Nejdůležitější kritérium pro ženy při výběru banky

Zdroj: vlastní zpracování

Oproti tomu ženy považovaly nejčastěji za nejdůležitější kritérium cenu nabízených služeb a produktů, a to o více než dvojnásobný počet hlasů oproti další nejčastější možnosti. O druhé a třetí místo se dělí důvěryhodnost a pověst banky a množství poboček a bankomatů, poté je stabilita finanční instituce, přístup ke klientovi a celkem překvapivě nejméně hlasů získala kvalita nabízených služeb a produktů. Tabulka přehledně zobrazuje počty a procenta dotazovaných, které jsou rozdělené podle jednotlivých kritérií.

Tab. 32: Nejdůležitější kritérium pro ženy a muže při výběru banky

Kritérium	Počet mužů/v %		Počet žen/v %	
cena nabízených služeb a produktů	11	18,6 %	26	<b>33,8 %</b>
kvalita nabízených služeb a produktů	12	20,3 %	8	10,4 %
přístup ke klientovi	4	6,8 %	9	11,7 %
důvěryhodnost a pověst banky	14	<b>23,7 %</b>	12	15,6 %
množství poboček a bankomatů	10	17 %	12	15,6 %
stabilita finanční instituce	8	13,6 %	10	13 %
<b>CELKEM</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>	<b>77</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: vlastní zpracování

Porovnáme-li odpovědi v procentním zastoupení, tak cenu nabízených služeb a produktů za nejdůležitější kritérium označilo 18,6 % mužů a žen 33,8 %, kvalitu nabízených služeb a produktů zvolilo 20,3 % mužů a 10,4 % žen, přístup ke klientovi vybralo 6,8 % mužů a 11,7 % žen, důvěryhodnost a pověst banky ocenilo 23,7 % mužů a 15,6 % žen, množství poboček a bankomatů je nejdůležitější pro 17 % mužů a 15,6 % žen a stabilitu finanční

instituce zaznamenalo 13,6 % mužů a 13 % žen. Nejčastěji zvolené kritérium je zvýrazněné červeně.

Obrázek 23 zobrazuje odpovědi na otázku, kterou formu přímého bankovníctví dotazovaní využívají.



*Obr. 23: Jednotlivé využívané formy přímého bankovníctví*

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu 136 lidí, kteří vlastní účet, využívá přímé bankovníctví 102 lidí. S naprostou převahou je nejvyužívanějším kanálem internetové bankovníctví, které má 87 dotazovaných. Dalších 12 lidí využívá telefonní bankovníctví a 3 lidé homebanking. Java banking, GSM bankovníctví ani PDA bankovníctví nemá žádný z nich.

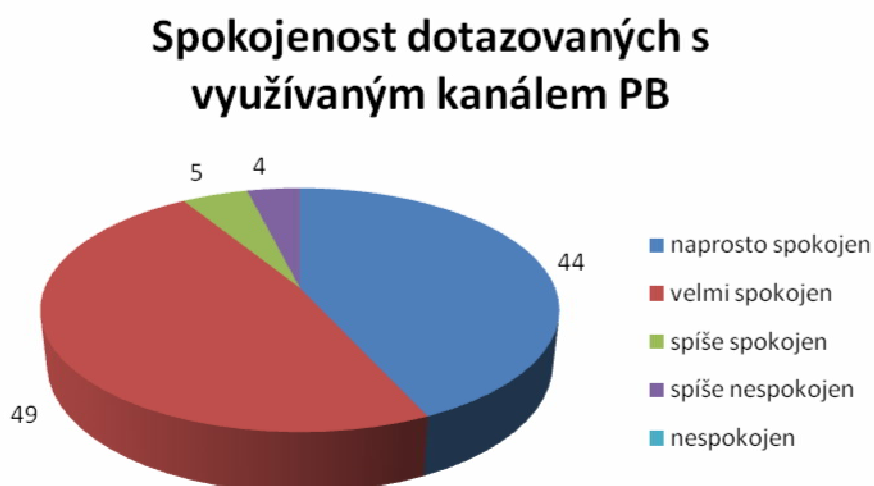
Všech 102 dotazovaných pomocí přímého bankovníctví platí jednorázové příkazy, 79 lidí ho používá k zadávání trvalých příkazů, 42 pro inkasní platby a pouze 22 lidí pro zřizování SIPA.

Z hlediska pohlaví přímé bankovníctví využívá 59 ze 77 žen, které mají vedený účet, a 43 z 59 mužů, kteří mají vedený účet. Z věkového hlediska v první kategorii 15-25 let nevyužívají přímé bankovníctví 2 lidé, v kategorii 26-40 let 9 lidí, v kategorii 41-55 let 18 lidí a v poslední kategorii nad 55 let 37 lidí. Jako hlavní důvod, proč nechtějí využívat tento způsob bankovníctví, uváděli respondenti příliš velkou složitost, a to celkem 21×,



9 respondentů tomuto způsobu placení nevěří a 3 muži uvedli, že účty platí manželka. 18 lidí, kteří nemají přímé bankovníctví, platí účty na poště a dalších 12 lidí přímo na pobočce banky.

Na obrázku 24 je graf, kde jsou uvedeny odpovědi na otázku č. 6) Jak byste ohodnotil/a spokojenost s Vámi využívaným kanálem přímého bankovníctví?



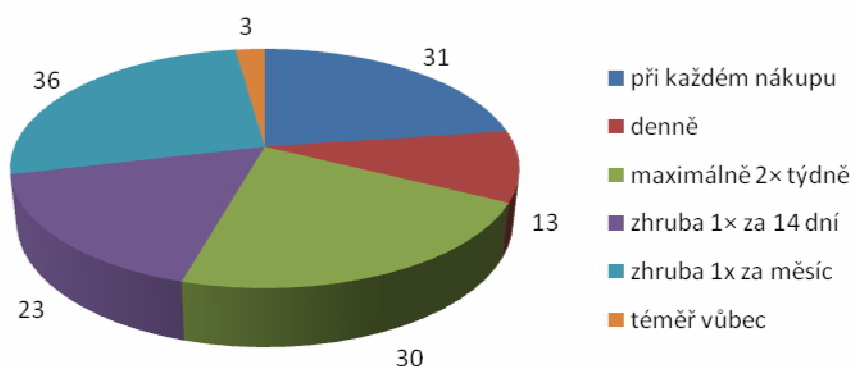
*Obr. 24: Spokojenost dotazovaných s využívaným kanálem přímého bankovníctví*

Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je na první pohled zřejmé, že uživatelé přímého bankovníctví jsou z většiny se službou buď naprosto spokojeni, nebo velmi spokojeni, což svědčí o jejich vysoké kvalitě. Pouze 4 lidé uvedli, že jsou spíše nespokojeni.

Obrázek 25 zobrazuje odpovědi respondentů na otázku č. 9) Jak často využíváte platební kartu při platbách v obchodech?

## Četnost používání platebních karet



Obr. 25: Četnost používání platebních karet

Zdroj: vlastní zpracování

Na posledním grafu je znázorněna četnost používání platebních karet při nákupech. Překvapivě 36 lidí kartu využívá pouze 1× za měsíc, 31 lidí platí kartou při každém nákupu, 30 lidí maximálně 2× týdně, 23 lidí zhruba 1× za čtrnáct dní, 13 lidí denně a 3 lidé téměř vůbec.

## Závěr

Tato diplomová práce se zabývá problematikou přímého bankovníctví a následnou komparací produktů přímého bankovníctví u bank, které jsem si zvolila. Práce je rozdělena do čtyř kapitol, první dvě jsou teoretické a další dvě zaměřené na praktickou část.

První kapitola obsahuje konkrétní definici pojmu přímé bankovníctví a jeho charakteristické rysy, vývoj a důvody, které k rozvoji tohoto moderního druhu bankovníctví vedly. Jsou zde uvedeny také obecné výhody a nevýhody jak z pohledu občana, tak i z pohledu banky, a nakonec je popsán postup, jak si může každý klient zřídit přímé bankovníctví a co všechno k tomu potřebuje.

V druhé části jsou detailněji rozebrány jednotlivé kanály přímého bankovníctví včetně těch, které se v současnosti již příliš nevyužívají, například GSM bankovníctví či WAP bankovníctví. Naopak velký boom zažívá JAVA bankovníctví neboli mobilní bankovníctví, se kterým jako první přišla na trh Komerční banka. Zmíněno je zde i PDA bankovníctví, které je sice na českém trhu již od roku 2003, ale většina lidí nevlastní PDA přístroj a proto u nás není příliš využíváno. Z tohoto důvodu ho i většina bank vůbec nenabízí, ale i přesto je to velmi přínosný kanál, kterým lze obsluhovat svůj účet. Na rozdíl od více a více oblíbené mobilní banky PDA bankovníctví nabízí daleko větší množství operací. V části o internetovém bankovníctví je věnována pozornost jeho bezpečnosti, protože obava ze zneužití účtu je jeden z hlavních důvodů, proč jej stále nevyužívá spousta klientů. Jsou zde popsány prostředky, které chrání účet proti zneužití třetí osobou.

Třetí část je zaměřena na bližší specifikaci produktů přímého bankovníctví, které jsou určené občanům. Pro tento rozbor jsem si vybrala čtyři banky: Komerční banku, GE Money Bank, Fio banku a mBank. Tyto banky jsem zvolila záměrně, protože jsem chtěla porovnat nabídku produktů a později i náklady na vedení služeb a jimi provedené transakce u bank různých velikostí. Proto jsem si vybrala první tři z uvedených bank, ke kterým jsem ještě přidala mBank, abych porovnání rozšířila o čistě elektronickou banku a mohla ji srovnat s bankami tradičními. Každou banku jsem podrobněji charakterizovala a poté přistoupila k nabídce jejích produktů přímého bankovníctví. Na závěr každé podkapitoly o vybrané bance jsem mezi sebou porovнала její nabízené kanály přímého

bankovníctví na základě operací, které dané kanály umožňují provést. Je zde zmíněna také služba mPeníze od mBank, která svým klientům umožňuje bezpečné a velice snadné nákupy na internetu prostřednictvím zjednodušené verze internetového bankovníctví.

Čtvrtá část obsahuje komparaci produktů přímého bankovníctví a její vyhodnocení na základě poskytovaných služeb a nákladů. Mezi sebou jsou postupně porovnány debetní embosované karty, debetní virtuální karty, elektronické karty, telefonní bankovníctví, mobilní bankovníctví a internetové bankovníctví. Kromě mobilního bankovníctví, které nabízí pouze Komerční banka a GE Money Bank, jsou všechny srovnávané produkty nejvýhodnější u mBank a následně u Fio banky. Z tohoto závěru plyne, že největší banky nemusí nutně nabízet své produkty nejvýhodněji, ale může to být i naopak, jak je zřejmé z přehledů uvedených v části 4.1 až 4.5. Další část této kapitoly je věnována případové studii, kdy jsem si zvolila fiktivní klientku a na základě jejích měsíčních bankovních aktivit pro ni hledala nejvýhodnější produkt. I zde zvítězila mBank, na druhém místě byla Fio banka a nejméně výhodnou byla pro modelovou situaci Komerční banka. Poslední část je věnována vyhodnocení otázek z dotazníku, ze kterého plyne, že většina lidí dává přednost dvěma největším bankám u nás, a to České spořitelně a Komerční bance. U banky, která vyšla v mé práci nejvýhodněji, tedy mBank, má účet pouze desetina lidí z dotazovaných. Dalším zjištěním bylo, že naprostá většina dotazovaných využívá z přímého bankovníctví k obsluze svého účtu internetové bankovníctví. Vzhledem k tomu, že 96 % uživatelů přímého bankovníctví je se zvolenou službou spokojeno, tak lze v budoucnosti očekávat jeho využívání větším a větším počtem lidí.

Cílem mé práce bylo podat ucelený přehled o jednotlivých kanálech přímého bankovníctví, jež dnešní bankovní trh svým zákazníkům nabízí. Dále jsem chtěla zjistit, která z vybraných bank bude pro občana nejvýhodnější, a to na základě porovnávání zvolených kritérií. Zajímalo mě, jestli to, že je banka jednou z největších na bankovním trhu, zároveň znamená, že je i cenově výhodná či dokonce nejvýhodnější pro klienty. Touto prací jsem ukázala, že tomu tak zdaleka nemusí být, naopak nejlépe z mé komparace vyšla elektronická banka a nejmenší banka. Na druhou stranu, i přesto, že elektronická mBank zde byla vyhodnocena jako nejvýhodnější banka, nemusí spouště lidem vyhovovat nebo k ní nemusí mít příliš důvěry, a právě proto dávají přednost tradičním bankám. Moje

srovnání vybraných bank bylo založeno pouze na nabídce služeb a produktů přímého bankovníctví a na jejich cenách. Další faktory, jako je např. kvalita služeb, pověst banky či přístup ke klientovi, nebyly zahrnuty.

Budoucnost přímého bankovníctví je určitě slibná. Jen počet uskutečněných transakcí platební kartou se meziročně zvýšil o 17 % a zároveň se snižuje průměrná částka, která je kartou placená. V současnosti se její výše pohybuje kolem 870 Kč, před pěti lety byla částka dvojnásobná. Češi začali karty používat mnohem častěji a platí s nimi již i běžné nákupy. Také byl zaznamenán podstatný nárůst využívání služby Cash back, jež umožňuje výběr hotovosti u obchodníka při platbě kartou. Novinkou v letošním roce mají být bezkontaktní platební karty, které svým držitelům umožní placení nižších částek až do výše zhruba 500 Kč pouhým přiblížením karty k terminálu. Celá transakce se má realizovat za méně než jednu vteřinu. V současnosti jsou bezkontaktní karty už úspěšně využívány v dopravě či na úřadech. Další novinkou je platební karta Visa CodeSure, která má zabudovaný procesor a integrovanou klávesnici přímo v sobě. Jejím prostřednictvím je vygenerován jedinečný jednorázový kód nezbytný k autorizaci platby. Co se týče mobilního bankovníctví, tak i v tomto směru se očekává velký vývoj. Mobilní telefon se stal běžnou součástí našich životů a jeho používání překročilo hranice hlasových a textových služeb. Současnou snahou je, aby se tento kanál přestal vnímat pouze jako doplněk internetového bankovníctví, a začal být vnímán jako plnohodnotný způsob bankovníctví. Jeho skutečný rozvoj lze očekávat za několik let společně s rozšířením bezkontaktní technologie v mobilních přístrojích, která má umožnit klientům placení pouhým přiložením mobilního přístroje na k tomu určené místo.

Používání kanálů přímého bankovníctví není nebezpečné, jak se mnoho lidí domnívá, ale je nezbytné dodržovat doporučení a určitá pravidla. Hotovost také nenecháváme ležet nestřeženou.

# Seznam použité literatury

## Citace

### *Tištěné zdroje:*

DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. vyd. Praha: Linde Praha a.s., 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 219 s. ISBN 80-247-0195-2.

PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

SOKOLOVSKÝ, Z. *Vitální banky*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut a.s., 1999. 374 s. ISBN 80-7265-024-6.

### *Internetové zdroje:*

BOUŠOVÁ, K. *Internetové bankovníctví: jsou vaše peníze v bezpečí?* [online]. Peníze, Praha: Partners media, s.r.o., 2006-09-22 [cit. 2010-12-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18366-internetove-bankovnictvi-jsou-vase-penize-v-bezpeci>>. ISSN 1213-2217

BUŘÍNSKÁ, B. *Nahlédněte do míst, kde se stanete sami sobě bankéřem* [online]. iDNES, MAFRA, a.s., 2010-05-31 [cit. 2010-12-11]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/nahlednete-do-mist-kde-se-stanete-sami-sobe-bankerem-fh0-/bank.asp?c=A100527\\_153410\\_bank\\_bab](http://finance.idnes.cz/nahlednete-do-mist-kde-se-stanete-sami-sobe-bankerem-fh0-/bank.asp?c=A100527_153410_bank_bab)>.

*Co všechno umí internetové bankovníctví* [online]. iDNES, MAFRA, a.s., 2005-04-26 [cit. 2010-12-11]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/viteze.asp?r=viteze&c=A050427\\_162054\\_viteze\\_zal](http://finance.idnes.cz/viteze.asp?r=viteze&c=A050427_162054_viteze_zal)>.

*Elektronické bankovníctví* [online]. Ceed, Centrum pro rozvoj ekonomického vzdělávání, 2010 [cit. 2010-11-29]. Dostupný z WWW: <[http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778\\_elektronicke\\_bankovnictvi.htm](http://www.ceed.cz/bankovnictvi/778_elektronicke_bankovnictvi.htm)>.

*Fio banka* [online]. Fio banka, a.s., Praha [cit. 2010-11-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.fio.cz/spolecnost-fio/o-fio-bance/o-spolecnosti>>.

*GE Money Bank* [online]. GE Money, a.s., Praha [cit. 2011-01-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti/ge-money-bank>>.

*Homebanking* [online]. Měšec, Praha: Internet Info, s.r.o. [cit. 2010-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/home-banking/pruvodce/>>. ISSN 1213-4414

CHVÁTAL, Z. *Banky zavádějí samoobslužné zóny, finanční potřeby vyřídíte kdykoli* [online]. Měšec, Praha: Internet Info, s.r.o., 2010-03-04 [cit. 2010-12-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/banky-zavadeji-samoobsluzne-zony/>>.

*O mBank* [online]. mBank, Praha [cit. 2011-01-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/>>.

*PDA banking* [online]. iDNES, MAFRA, a.s., 2005-04-27 [cit. 2010-12-10]. Dostupný z WWW: <[http://finance.idnes.cz/viteze.asp?c=A050427\\_155714\\_viteze\\_zal&r=viteze](http://finance.idnes.cz/viteze.asp?c=A050427_155714_viteze_zal&r=viteze)>.

*Platební karty a jejich druhy* [online]. Peníze, Praha: Partners media, s.r.o. [cit. 2010-12-10]. Dostupný z WWW: <[www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy](http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy)>. ISSN 1213-2217

*Přímé bankovníctví* [online]. Finanční vzdělávání, 2007 [cit. 2010-11-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>>.

ŘÁDA, M. *Je mobilní telefon ideálním nástrojem pro ovládání účtu?* [online]. Ihned, Praha: Economia, a.s., 2004-04-20 [cit. 2010-12-10]. Dostupný z WWW: <[http://bankovnictvi.ihned.cz/c4-10066530-14246910-900000\\_d-je-mobilni-telefon-idealnim-nastrojem-pro-ovladani-uctu](http://bankovnictvi.ihned.cz/c4-10066530-14246910-900000_d-je-mobilni-telefon-idealnim-nastrojem-pro-ovladani-uctu)>. ISSN 1213-7693

*Samoobslužná zóna*. In Wikipedia: otevřená encyklopedie [online]. Los Angeles (California): Wikimedia Foundation, 2001-, strana naposledy edit. 2009-11-28 [cit. 2010-

11-29]. Slovenská verze. Dostupný z WWW: <[http://sk.wikipedia.org/wiki/Samoobslu%C5%BEn %C3%A1\\_z%C3%B3na\\_\(banka\)](http://sk.wikipedia.org/wiki/Samoobslu%C5%BEn%C3%A1_z%C3%B3na_(banka))>.

*Vývoj elektronického bankovníctví* [online]. Ceed, Centrum pro rozvoj ekonomického vzdělávání, 2010 [cit. 2010-11-29]. Dostupný z WWW: <[http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779vyvoj\\_elektronickeho\\_bankovnictvi.htm](http://www.ceed.cz/bankovnictvi/779vyvoj_elektronickeho_bankovnictvi.htm)>.

*Základní informace* [online]. Komerční banka, a.s., Praha [cit. 2011-01-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>.

*Zákon o platebním styku* [online]. Praha: HAVIT s.r.o. [cit. 2010-11-29]. Dostupný z WWW: <[http://business.center.cz/business/pravo/zakony/platebni\\_styk/](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/platebni_styk/)>. ISSN 1213-7235

ZÁMEČNÍK, P. *Mobilní banka – internetové bankovníctví v mobilu* [online]. Měšec, Praha: Internet Info, s.r.o., 2005-05-11 [cit. 2010-12-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-banka-internetove-bankovnictvi-z-mobilu/>>.



## Bibliografie

### ***Tištěné zdroje:***

DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. vyd. Praha: Linde Praha a.s., 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

HYMAN N. D. *Economics*, 2. vyd. Boston: Von Hoffmann Press Inc., 1992. 1040 s. ISBN 0-256-08381-9

JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 219 s. ISBN 80-247-0195-2.

MERVART, J. *České banky v kontextu světového vývoje*, 1. vyd. Praha: Lidové noviny, 1998. 162 s. ISBN 80-7106-236-7.

POLOUČEK, S. a kol. *Bankovníctví*, 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 415 s. ISBN 80-7179-462-7.

PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.

### ***Internetové zdroje:***

*Co je to platební karta* [online]. MasterCard, 2010 [cit. 2010-12-05]. Dostupný z WWW: <[http://www.mastercard.com/cz/personal/cz/viceokartach/platebni\\_karty.html](http://www.mastercard.com/cz/personal/cz/viceokartach/platebni_karty.html)>.

*Češi zrychlují přechod od hotovosti k platebním kartám* [online]. Ihned, Praha: Economia, a.s., 2011-02-18 [cit. 2011-03-05]. Dostupný z WWW: <[http://bankovnictvi.ihned.cz/c4-10064440-50251160-900000\\_d-cesi-zrychluji-prechod-od-hotovosti-k-platebnim-kartam](http://bankovnictvi.ihned.cz/c4-10064440-50251160-900000_d-cesi-zrychluji-prechod-od-hotovosti-k-platebnim-kartam)>. ISSN 1213-7693

*Fio banka* [online]. Dostupný z WWW: <[www.fio.cz](http://www.fio.cz)>.

*GE Money Bank* [online]. Dostupný z WWW: <[www.gemoney.cz](http://www.gemoney.cz)>.

*GSM banking, WAP banking* [online]. Finance media, 2000- [cit. 2010-12-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/prime-bankovnictvi/gsm-banking-wap-banking/>>.

*Komerční banka* [online]. Dostupný z WWW: <[www.kb.cz](http://www.kb.cz)>.

MACHALA, K. *Mobilní bankovnictví v době chytrých telefonů* [online]. Ihned, Praha: Economia, a.s., 2011-03-25 [cit. 2011-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://bankovnictvi.ihned.cz/c1-51321820-mobilni-bankovnictvi-v-dobe-chytrych-telefonu>>. ISSN 1213-7693

*mBank* [online]. Dostupný z WWW: <[www.mbank.cz](http://www.mbank.cz)>.

*mBank získala za tři roky existence 350 tisíc lidí, chce půl milionu* [online]. iDNES, MAFRA, a.s., 2011-03-02 [cit. 2011-13-15]. Dostupný z WWW: <[http://ekonomika.idnes.cz/mbank-ziskala-za-tri-roky-existence-350-tisic-lidi-chce-pul-milionu-phw-/ekoakcie.aspx?c=A110302\\_125654\\_ekoakcie\\_fih](http://ekonomika.idnes.cz/mbank-ziskala-za-tri-roky-existence-350-tisic-lidi-chce-pul-milionu-phw-/ekoakcie.aspx?c=A110302_125654_ekoakcie_fih)>.

*Metodika* [online]. Česká národní banka, Praha 2011-03-28 [cit. 2010-03-30]. Dostupný z WWW: <[http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financi\\_trh/souhrnne\\_informace\\_fin\\_trhy/zakladni\\_ukazatele\\_fin\\_trhu/banky/bs\\_ukazatele\\_metodika.html](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/souhrnne_informace_fin_trhy/zakladni_ukazatele_fin_trhu/banky/bs_ukazatele_metodika.html)>.

*Platební karty mohou být šité na míru určitých zákazníků* [online]. Ihned, Praha: Economia, a.s., 2010-11-23 [cit. 2011-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://financnimanagement.ihned.cz/c1-48270850-platebni-karty-mohou-byt-site-na-miru-urcitych-zakazniku>>. ISSN 1213-7693

*Přímé bankovnictví*. In Wikipedia: otevřená encyklopedie [online]. Los Angeles (California): Wikimedia Foundation, 2001-, strana naposledy edit. 2010-07-17 [cit. 2010-11-29]. Česká verze. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99%C3%ADm%C3%A9\\_bankovnictv%C3%AD](http://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99%C3%ADm%C3%A9_bankovnictv%C3%AD)>.

ZÁMEČNÍK, P. *PDA přístup do eBanky* [online]. Měšec, Praha: Internet Info, s.r.o., 2003 [cit. 2010-12-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/pda-pristup-do-ebanky>>. ISSN 1213-4414.

# Seznam příloh

**Příloha A:** Dotazník

118

## DOTAZNÍK

U odpovědí zvolte prosím vždy pouze jednu možnost, která nejvíce odpovídá skutečnosti.

**1) Máte vedený účet v bance?**

- a) ano
- b) ne (pokračujte prosím otázkou 10)

**2) U které banky máte vedený svůj hlavní účet?**

**3) Co je pro vás při výběru banky nejdůležitější z následujících možností?**

- a) cena nabízených služeb a produktů
- b) kvalita nabízených služeb a produktů
- c) přístup ke klientovi
- d) důvěryhodnost a pověst banky
- e) množství poboček a bankomatů
- f) stabilita finanční instituce

**4) Využíváte pro následující platby některý z kanálů přímého bankovníctví?**

- |                       |     |    |
|-----------------------|-----|----|
| a) jednorázové platby | ano | ne |
| b) trvalé příkazy     | ano | ne |
| c) inkasní platby     | ano | ne |
| d) zřizování SIPA     | ano | ne |

Pokud přímé bankovníctví nevyužíváte, pokračujte prosím otázkou 7.

**5) Pokud ano, kterou formu?**

- a) internetové bankovníctví
- b) homebanking
- c) telefonní bankovníctví
- d) Java banking (mobilní bankovníctví)
- e) GSM banking (mobilní bankovníctví)
- f) PDA bankovníctví

**6) Jak byste ohodnotil/a spokojenost s Vámi využívaným kanálem přímého bankovníctví?**

(1 – naprosto spokojen, 2 – velmi spokojen, 3 – spíše spokojen, 4 – spíše nespokojen, 5 – nespokojen)

Dále prosím pokračujte otázkou 9.

**7) Pokud nevyužíváte přímé bankovníctví, jakým způsobem hradíte příkazy, TP, inkasní platby, atd.?**

- a) na pobočce
- b) na přepážce České pošty
- c) jiným způsobem – uveďte prosím jakým

**8) Z jakého důvodu nechcete využívat služby přímého bankovníctví?**

- a) je to příliš složité
- b) nevěřím tomu
- c) jiný – uveďte prosím jaký

**9) Jak často využíváte platební kartu při platbách v obchodech?**

- a) při každém nákupu
- b) denně
- c) maximálně dvakrát týdně
- d) zhruba 1x za čtrnáct dní
- e) zhruba 1x za měsíc
- f) téměř vůbec

**10) Pohlaví**

- a) žena
- b) muž

**11) Věková kategorie**

- a) 15-25
- b) 26-40
- c) 41-55
- d) nad 55